



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Escuela de Post Grado

Maestría en Ciencias Administrativas

TESIS

PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE
CONducir DE HUÁNUCO – 2018.

**Para Optar el Grado Académico de :
MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Mención en Gestión Pública**

AUTOR

Ing. BAZAN BERNUY, Charlie Chesney

ASESOR

Mtro. SOTO ESPEJO, Simeón

**Huánuco – Perú
2019**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:30 am, a los 10 días del mes de julio del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Oscar Augusto, CAMPOS SALAZAR (Presidente), Dr. Christian Paolo MARTEL CARRANZA (Secretario) y el Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 230-2019-D-EPG-UDH, de fecha 22 de Mayo del año dos mil diecinueve y el aspirante al Grado Académico de Maestro, BAZAN BERNUY, Charlie Chesney.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó al graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: **"PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE HUÁNUCO - 2018"**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, mención: Gestión Pública.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota 16 (dieciséis) con la calificación de BUENO; al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Post Grado, se le otorgue el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública al graduando BAZAN BERNUY, Charlie Chesney.

Se suscribe la presente Acta en tres originales y siendo las 11:00 horas, se da por concluido el acto académico de sustentación.



PRESIDENTE

Dr. Oscar Augusto, CAMPOS
SALAZAR



SECRETARIO

Dr. Christian Paolo MARTEL
CARRANZA



VOCAL

Mtro. William Giovanni LINARES
BERAÚN

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por bendecir mi vida cada día, mi señor quien ilumina mi camino y lo fortalece. ¡No tengo temor del mañana porque sé que DIOS está allí!

Dedico esta tesis con todo el amor del mundo a mi madre Soledad Bernuy Borda, mi ejemplo de vida y quien amo y respeto mucho. Me enseñó siempre el buen camino para llegar lejos.

Dedico esta tesis a mi Mamita Juanita, quien me enseñó a tener fe a Dios y me ayudo siempre en mi vida. Eres mi ejemplo de lucha y valentía que Dios te bendiga siempre Mamita Juanita.

Dedicado esta tesis también a mi esposa Liszet Samaniego por su amor incondicional y a mis hijos Charlie y Joaquín que son la razón para ser mejor cada día. Mi esposa y mis hijos son mis más preciados tesoros que cuidare siempre.

El tesista

AGRADECIMIENTO

A los maestros de Post Grado Maestría en ciencias administrativas mención gestión pública, por toda la enseñanza brindada durante nuestra etapa como alumno y así mismo conocimiento que servicio para mejorar en las labores de mi trabajo.

A mi maestro asesor, Mg. Simeon Soto Espejo, por aporte en conocimientos sobre mi investigación y con el asesoramiento en todo el proceso de mi investigación.

Agradezco a los servidores de la Sub Dirección de Licencias de Conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco que me brindaron todas las facilidades para aplicar mi investigación y a si mismo darme las facilidades para la recolección de datos a los ciudadanos.

El tesista

INDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	VI
Abstract	VIII
Introducción	X

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3. Objetivo General	14
1.4. Objetivos Específicos	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	18
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	55
2.4. HIPÓTESIS	57
2.5. VARIABLES	57
2.5.1. Variable dependiente	57
2.5.2. Variable independiente	57
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	58

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de Investigación	60
3.1.1. Enfoque	60
3.1.2. Alcance o Nivel	60
3.1.3. Diseño	61
3.2. Población y Muestra	62
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	63
3.3.1. Para la Recolección de Datos	63
3.3.2. Para la Presentación de Datos	63
3.3.3. Para el Análisis e Interpretación de Datos	63

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Selección y Validación del Instrumento	64
4.2. Contrastación de la hipótesis y prueba de hipótesis.	89

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados	93
Conclusiones	96
Recomendaciones	99
Referencias Bibliográficas	102
Anexos	106

RESUMEN

La presente investigación se origina a través de la observación del cumplimiento del proceso administrativo y las constantes quejas de los usuarios sobre la calidad de servicio de las instituciones del estado, en base a este contexto surgió la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018?, para poder responder esta interrogante, me he planteado como objetivo principal Establecer la relación que existe entre El Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo. El nivel de la investigación es descriptivo correlacional y cuenta con un diseño no experimental de corte transeccional correlacional.

La población para la siguiente investigación estuvo constituida por el promedio mensual de 1,450 usuarios, de manera que se seleccionó una muestra probabilística de 304 usuarios que realizaron sus trámites en la Sub Dirección de Licencias de Conducir. La Técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de 20 ítems, para el análisis de la información obtenida se aplicó la prueba de Pearson, así mismo se calculó a través del programa IBM SPSS y se representó a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

Se obtuvo el siguiente resultado con relación al objetivo general: Establecer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la calidad de servicio, luego de ser sometido a la prueba de Pearson se obtuvo siguiente valor 0.742, que es mayor a 0.5, el nivel de correlación positiva considerable, entonces se aceptó la hipótesis general (HG), por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el Proceso Administrativo y la calidad de servicio, lo que indica, cuando más se mejora El Proceso Administrativo influye de manera positiva a la Calidad de Servicio.

Finalmente luego de aplicados los instrumentos de medición y realizada la prueba de hipótesis se llegó a la siguiente conclusión: Se ha comprobado que existe una relación positiva considerable entre El Proceso Administrativo y la calidad de servicio, obteniéndose un 74.2% de porcentaje que representa el nivel de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente relacionada con los objetivos y obtención de los resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis de la investigación. Las organizaciones modernas están enfocadas a mejorar su Proceso Administrativo y han comprendido que es una óptima estrategia para mejorar la calidad de los servicios.

PALABRAS CLAVES: Administración, Calidad y Servicio.

ABSTRACT

The present investigation originates through the observation of compliance with the administrative process and the constant complaints of users about the quality of service of state institutions, based on this context the following question arose: What is the relationship between the Administrative Process and the Quality of Service in the Sub Directorate of Driver's Licenses of Huánuco - 2018 ?, in order to answer this question, I have set the main objective to establish the relationship between The Administrative Process and the Quality of Service in the Sub Directorate of Driver's Licenses of Huánuco - 2018.

The research is applied, with a quantitative approach. The level of research is descriptive correlational and has a non-experimental design of correlational cross-sectional cut.

The population for the following investigation was constituted by the monthly average of 1,450 users, so that a probabilistic sample of 304 users who carried out their procedures in the Sub Directorate of Driver's Licenses was selected. The Data Collection Technique that was used was the survey and as an instrument the 20-item questionnaire, for the analysis of the information obtained, the Pearson test was applied, it was also calculated through the IBM SPSS program and represented through of tables and statistical graphs for greater understanding.

The following result was obtained in relation to the general objective: To establish the relationship between the Administrative Process and the quality of service, after being subjected to the Pearson test, the following value was obtained 0.742, which is greater than 0.5, the level of considerable positive correlation, then the general hypothesis (HG) was accepted, therefore, it can be affirmed that there is a significant relationship between the Administrative Process and the quality of service, which indicates, when it is improved the Administrative Process influences so Positive to the Quality of Service.

Finally, after applying the measuring instruments and the hypothesis test, the following conclusion was reached: It has been proven that there is a considerable positive relationship between the Administrative Process and the quality of service, obtaining a 74.2% percentage that represents the level of influence of the independent variable on the dependent variable related to the objectives and obtaining the results, so the research hypothesis was considered valid. Modern organizations are focused on improving their Administrative Process and have understood that it is an optimal strategy to improve the quality of services.

KEYWORDS: Management, Quality, Service.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación denominado “El Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencia de Conducir de Huánuco-2018”, se busco conocer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, así poder comprobar la importancia del Proceso Administrativo para mejorar los servicios de las instituciones del estado en este caso para la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco.

El problema principal porque se opta por desarrollar esta investigación es comprobar si el Proceso Administrativo tiene consecuencias positivas sobre la Calidad de Servicio, tema de interés de las organizaciones modernas donde están interesados en mejorar sus servicios, asimismo la calidad de servicio es cada vez más baja en la mayoría de las instituciones del estado peruano.

El objetivo principal es Establecer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir, para lo cual se aplicó el cuestionario para recopilar información y a través de la prueba de Pearson se determinó que existe una relación entre las dos variables.

La presente investigación se realizó a través de la técnica encuesta, usando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, la cual fue aplicada a una muestra de 307 usuarios que realizaron un trámite en la Sub Dirección de Licencias de Conducir.

La conclusión que he llegado es que el Proceso Administrativo en la Sub Dirección de Licencias de Conducir después de la contrastación de la hipótesis tiene una correlación positiva considerable con respecto a la Calidad de Servicio, eso indica que un buen Proceso Administrativo es parte vital para el mejoramiento de los servicios públicos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente en toda empresa (y algunas instituciones) evalúan el servicio como un punto de quiebre del éxito o fracaso. Según Fisher & Navarro (1994), definen al servicio como: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.

Por otro lado, Cantú (2011), menciona que: “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

Para Duque (2005), “El Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

Según Kotler (1997), lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Este servicio debe ir acompañado de la palabra “calidad” para que el usuario tenga un adecuado servicio, según Cantú (2011), Las empresas deben fijar estándares de servicio y contar con métodos para medir si cumple las expectativas del consumidor. Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los clientes deben tener tres objetivos:

- Ayudar a aclarar el entendimiento de la relación histórica entre la empresa y sus clientes.
- Servir para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los competidores.
- Entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente.

El estado peruano está realizando esfuerzos para mejorar los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos, con la ley 27658 Ley marco de la modernización del estado ha concentrado esfuerzos para mejorar los procesos administrativos de las instituciones y así conseguir mejorar la calidad de los servicios. Las instituciones del estado están en proceso de implementación, y para lograr una buena implementación de esta ley se tiene que mejorar todo el Proceso Administrativo en todas sus etapas (planeación, organización, integración, dirección y control) y el cambio de actitud de los empleados de las instituciones.

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco, tiene por finalidad esencial de planificar, administrar y ejecutar el desarrollo de la infraestructura vial, que conlleve al desarrollo sostenible de la región, velando que la prestación de los servicios de transporte terrestre sean eficientes y seguros, así como promover el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones, que permiten contribuir el desarrollo integral y armónico de la región y que faciliten la integración regional y nacional, en cuyo marco es primordial la participación de la población y con sujeción a Ley. (Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Huánuco, 2016).

Dentro de ella, podemos encontrar a la Sub Dirección de Licencias de Conducir, que es el órgano encargado de planear, evaluar, organizar, emitir y ejecutar las actividades inherentes a la expedición de Licencias de Conducir, depende jerárquicamente y administrativamente de la Dirección de Circulación Terrestre.

La Sub Dirección de Licencias de Conducir, brinda los servicios de recepción de documentos para los trámites de licencia de conducir (emisión de licencia, impresión de la licencia y además realiza el control de calidad de las licencias ya impresas), éstas funciones se realizan muchas veces en el marco de reclamos por parte de los usuarios, y la

poca o errónea información que se les brinda en las oficinas que están relacionadas a estos temas, entonces nos preguntamos, ¿cuál es la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio?.

Un tema interesante, en la actualidad, resulta en la agilidad o celeridad en brindar el servicio al usuario, y no esperar trabas administrativas que hacen que se dilate un proceso en el que tenemos una expectativa distinta.

Según Grönroos (1994), la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable.

Entonces nos preguntamos: ¿El servicio de emisión de licencias será eficaz?, ¿la atención al usuario será rápida?, y si es negativa la respuesta ¿Por qué sucede esto?

Actualmente no contamos con una estadística, ni se ha realizado un estudio similar en la DRTC – Huánuco, ni relacionada a la atención que se brinda, pero sabemos que aproximadamente, se realizan 60 atenciones diarias, por lo que se requiere determinar en estas atenciones si existen esfuerzos de los empleados en cada proceso administrativo para así mejorar la calidad de servicio en los trámites a los usuarios. Ya que a primera impresión, por la experiencia empírica recibida en las instalaciones, existe mucha insatisfacción y reclamos por parte de los usuarios que deben hacer muchas veces colas, y sentarse en las gradas o veredas de la institución, aun existiendo una sala de espera para algunos trámites, además de la muestra de inconformidad que los usuarios expresan por la mala información o por la información incompleta que se les brinda, esto lo analizaremos en una dimensión al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre El Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera se relaciona la Planeación y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018?
- b. ¿De qué manera se relaciona la Organización y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Dirección de Huánuco - 2018?
- c. ¿De qué manera se relaciona la Integración y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Dirección de Huánuco - 2018?
- d. ¿De qué manera se relaciona la Dirección y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018?
- e. ¿De qué manera se relaciona el Control y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018?

1.3. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre El Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

1.4. Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco – 2018.
- b. Analizar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Dirección de Huánuco - 2018.
- c. Analizar la relación que existe entre la Integración y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Dirección de Huánuco – 2018.

- d. Identificar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.
- e. Conocer la relación que existe entre el Control y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este tema es de especial importancia en la actualidad para las diversas organizaciones e instituciones del estado, y de acuerdo con los investigadores que vienen trabajando sobre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, estos se han convocado a realizar investigaciones sobre el particular con la finalidad de contribuir a la generación de conocimientos científicos.

Según Méndez (1995), citado por Bernal (2006:103), la justificación de un estudio de investigación puede ser de carácter teórico, práctico y metodológico.

1.4.1. Justificación teórica

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2011) sostienen que: la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica implica indicar que el estudio va a permitir señalar una innovación científica, para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, que va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. Desde este enfoque nuestra investigación presenta las bases teóricas que sustentan a cada una de las variables que permitieron su estudio y análisis a través de la estadística se llegó a establecer que entre ellas existe una relación significativa.

1.4.2. Justificación práctica

Los resultados de la presente investigación se aplicara en las instituciones del estado, específicamente, en la Sub Dirección de

Licencias de Conducir de Huánuco, el cual contribuirá al conocimiento de la problemática de los procesos administrativos realizados dentro de esta área, también el resultado permitió tener una visión clara y definida acerca de la Reforma y Simplificación de Trámites que se enfoca a la “mejora y racionalización integral del proceso” con el objetivo de brindar al ciudadano un servicio de calidad. Asimismo se ha comprobado una relación entre ambas variables, nos dio una visión más clara de los puntos críticos en los que debe mejorar el servicio, y ayudó a la Dirección de Transportes y Comunicaciones, a tener un instrumento de gestión, el cual podrá utilizarlo para mejora del servicio y poner en práctica un plan de cambios dentro del funcionamiento de este servicio, el cual tal vez pueda abarcar otras oficinas directamente relacionadas.

1.4.3. Justificación metodológica

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2011) sostienen que: “la justificación metodológica se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares”. El presente estudio, en el contexto indicado, buscará aportar con la construcción de los instrumentos que servirán para posteriores investigaciones.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones que se experimentaron para la presente investigación son:

Limitada Información: La limitada accesibilidad a la información que nos brindó la Sub Dirección de Licencias de Conducir; y además no existe un estudio similar anterior en la institución, recurrimos a otra fuente como los libros o el uso del internet para un mayor análisis del problema.

Limitaciones de Tiempo: El tiempo fue reducido para realizar la presente investigación, ya que el tesista labora a tiempo completo en la institución.

Limitaciones económicas: Los recursos económicos son muy escasos para desarrollar la presente investigación.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto fue posible de llevarse a cabo, porque se contó con poder de juicio y crítica para plantear la problemática y lograr su resolución. Se tienen conocimientos necesarios para realizar encuestas, así como la noción al momento de procesar los datos que arrojan las encuestas. Y sobre todo, se contó con los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para la realización de toda la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para el presente trabajo de investigación se consideró tres antecedentes por cada nivel, que está en orden descendente, comenzando por antecedentes internacionales, luego por antecedentes nacionales y por último por antecedentes locales.

Los antecedentes al problema de la investigación planteados respaldan a la investigación ya que cuentan con similitud en las variables de estudio que aportan puntos importantes dando valor al trabajo de investigación.

Presento algunos de los estudios que se relacionan con la presente investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Entre las investigaciones internacionales más relevantes y coherentes con nuestras variables y diseño de estudio tenemos:

Flores (2015) en su trabajo de investigación titulado: «**Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013**». En la que concluye:

- En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: el proceso administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de productos de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial ya que no llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.
- Se realizó una valorización en cuanto a los procesos administrativo y gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los

órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de algunos de ellos.

- Al no existir un buen manejo del proceso administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.
- Evaluamos el desempeño de gestión administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores.

Tamara (2015) en su trabajo de investigación titulado: **«Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013»**. En la que concluye:

- La aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná permitió lograr un mejor funcionamiento de los procesos administrativos y de los servicios.
- Las transformaciones logradas en los criterios de los usuarios encuestados posibilitaron corroborar la factibilidad del Manual de Gestión Administrativa como nueva alternativa al proceso de gestión administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná.

Boza Y Solano (2017) en su trabajo de investigación titulado: **«Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016»**. En la que concluyen:

- Los indicadores de calidad utilizados en la actualidad en la UCI-HNN responden a especificaciones internacionales aprobadas y validadas mundialmente, muestran valores adecuados e incluso establecidos y aceptados otros países de primer mundo.

- Los aspectos a los cuales los padres manifestaron insatisfacción son en su mayoría modificables y sin acarrear un costo económico, lo cual mantienen un adecuado abordaje, cambios de conducta del personal e identificación con las necesidades de los pacientes y sus familias pueden percutir positivamente y mejorar la percepción de la calidad de atención que brinda en la UCI-HNN.
- En términos generales según la percepción de los padres sobre la calidad de la atención en la UCI-HNN es de calidad en lo que respecta a los ciudadanos del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato, ya que pocas veces contempla las necesidades emocionales y las realidades de las familias que de mejorar, felicitarían una mayor interacción con el personal y con sus hijos, aumentando la satisfacción de la atención en la salud.
- En este momento no se cuenta en una evaluación de la calidad desde la perspectiva externa de una manera permanente en la UCI-HNN, que permita obtener la percepción de los padres sobre la satisfacción, indicador importante para conocer las expectativas del cliente, y que permita brindar una atención más integral.
- El instrumento EMPATHIC en su adaptación en el presente trabajo evidenció su utilidad y pertinencia en la realidad de la atención UCI-HNN ya que fue claro, objetivo y directo, facilitándose por primera vez la evaluación de la percepción de los padres en la calidad de atención permitiendo la participación de los padres en el proceso de mejora en la atención de sus hijos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alvarado y Cevallos (2017) en su trabajo de investigación titulado: **«Gestión administrativa y calidad de servicio de la Dirección General de control y Supervisión de Comunicaciones del**

Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014». En la que concluye:

- La presente investigación demuestra que la Planificación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.703, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables y siendo un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechazó la hipótesis nula.
- La presente investigación demuestra que la Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.504, lo que representó un nivel de asociación moderada entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechazó la hipótesis nula.
- La presente investigación demuestra que la Dirección se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.709, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechazó la hipótesis nula.
- La presente investigación demuestra que el Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.518, lo que representó un nivel de asociación moderada entre

las variables y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechazó la hipótesis nula.

- Finalmente se demuestra que La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.708, lo que representó un nivel de asociación moderada entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechazó la hipótesis nula.

Peña (2017) en su trabajo de investigación titulado: «**Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari**». En la que concluye:

- Se determinó entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05% de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, también se confirmó que los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3% para el nivel alto. Por los tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Se determinó que la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, una correlación alta positiva de 0,802, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, además se confirma que los valores porcentuales descriptivos de 70,1% para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alto positiva y significativa entre la planeación de la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

- Se determinó que la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio, una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 57,9% en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alto positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Se determinó que la integración de la gestión administrativa y la calidad de servicio, una correlación moderada positiva de 0,773, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 61,9% en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alto positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Se determinó que la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio, una correlación alta positiva de 0,815, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 41,15% en el nivel moderado y 23.2% para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alto positiva y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Se determinó que el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio, una correlación alta positiva de 0,801, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la

investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1% para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alto positiva y significativa entre el control de la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Amanqui (2017) en su trabajo de investigación titulado: «**Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani – Cusco 2017**». En la que concluye:

- Luego del proceso estadístico en el presente trabajo de investigación se concluye que la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani es buena, tiene como resultado una muestra que el 60,0% de los trabajadores encuestados, marcaron la alternativa buena, otro 40,0% marcaron la alternativa regular.
- Se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio que presta el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani es regular, esto demostrado en los resultados hallados donde el 50% de los usuarios opto por responder regular, otro 45,0% respondió buena y solo el 5,0% adujo muy buena.
- Mediante la estadística de correlación de Tau b de Kendall se llegó a la conclusión de que existe una relación alta significativa en la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani, esto por los valores encontrados, el cual se ve que el coeficiente de correlación (es de 0,796 alta correlación), además que (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, osea que $0,008 < 0.05$ (significativo).
- Con la aplicación del estadístico Tau b de Kendall se pudo comprobar que existe una relación alta significativa entre la Gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio en el Centro de Desarrollo integral de la Familia de

Sicuani, ya que el valor de correlación hallado es alto y moderado; además se demostró que ($p < \alpha$) es decir $0,000 < 0.05$ (significativo).

- De los resultados hallados en el presente trabajo de investigación y del análisis de correlación entre las variables se concluye que si la gestión administrativa es regular entonces la calidad de servicio será regular en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani.

2.1.3. Antecedentes Locales

Céspedes (2016) en su trabajo de investigación titulado: «**Proceso Administrativo y Calidad de Servicio de la empresa comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco - 2015**». En la que concluye:

- Se contrastó la hipótesis de manera descriptiva determinando que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio.
- Se determinó que si existe influencia de la Planificación en la Calidad de Servicios, en la encuesta realizada en la pregunta ¿Cuenta con buena planificación de sus recursos?, la mayoría manifestó que hay planificación, mientras que un 6% no cree que existe planeación, habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo objetivo.
- Se determinó que si existe la influencia de la Organización en la Calidad de Servicios, los resultados nos muestran que los empleados de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. (un 22%) no conocen el organigrama de la institución, lo cual origina problemas con la definición de tareas de cada uno de los elementos que conforman el área administrativa, al igual que determina nuestros perfiles para cada uno de los puestos existentes.
- Se determinó que si existe influencia de la Dirección en la Calidad de Servicios, se determinó que hay un alto porcentaje de personas que manifestaron que si hay una persona que se encarga de monitorear sus actividades, eso permite tener una dirección clara de los objetivos.

- Se determinó que si existe influencia en el Control de la Calidad de Servicios, se determinó que hay un gran control en lo que son promociones de ventas ya que la empresa realiza descuentos y promociones, cuentan con seguridad permanente y el control en la distribución de los productos está bien diversificado por líneas y niveles.

Ochoa (2015) en su trabajo de investigación titulado: «**La calidad en el servicio administrativo y la Satisfacción de los usuarios de la Unheval. Huánuco. 2014**». En la que concluye:

- En lo que se refiere al objetivo general planteado “Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la UNHEVAL”, existe una relación positiva, pero también estos fueron identificados con un nivel de insatisfacción acorde a las expectativas y percepciones del usuario, producto del resultado de un poco insatisfecho que se encuentran los usuarios de la presente investigación.
- Se ha determinado que las expectativas de los usuarios en la calidad de los servicios administrativos nos señala que el nivel es “igual a lo que me esperaba o medianamente importante”. Las subdimensiones que más puntuación arrojaron en el cuestionario aplicado a los usuarios fueron: La factibilidad con 3.12 puntos, empatía con 3,08 puntos. Estos constituyen los elementos de mayor importancia sobre las expectativas de los servicios administrativos que ofrece la UNHEVAL, no obstante a pesar de estar dentro de una puntuación “medianamente importante” las subdimensiones de seguridad, elementos tangibles y la capacidad de respuesta tienen una ligera baja en su calificación.
- La determinación la percepción de los usuarios con respecto a los componentes de la calidad de los servicios administrativos nos señala que el nivel de percepción es “medianamente de acuerdo”. Las subdimensiones que mayor puntuación obtuvieron fueron de fiabilidad con 2,97 puntos, empatía con 2,94 puntos, mientras que la capacidad de respuesta tiene una pequeña disminución (2,72

puntos) con relación a estas dos anteriormente mencionadas. Por su parte, las otras sub dimensiones tienen una disminución relativamente baja como los elementos tangibles con 2,65 puntos y seguridad con 2,53 puntos obtenidos. Los usuarios consideran que la percepción del servicio recibido no logró superar las expectativas.

- La aplicación de la comprobación realizada entre la calidad de servicio administrativo y la atención al usuario o sea entre la expectativa y la percepción de los usuarios a través de las subdimensiones en la presente investigación se muestra como las expectativas de 2,88 puntos supera a la percepción de 2,76 puntos. Lo cual aplicando las operaciones matemáticas para poder obtener un indicador confiable la que fue evaluada dentro de las brechas entre expectativas y percepciones, nos da una diferencia de -0.12 puntos. Este resultado nos indica que la reducción de las brechas se encuentra en un estado de “un poco insatisfecho” dentro de un nivel insatisfacción del usuario, lo que nos permite indicar la insatisfacción propia del servicio que a su vez muestra el escaso logro por parte de la institución en la calidad de servicio administrativo que bien brindando la sociedad.

Romero (2017) en su trabajo de investigación titulado: «**Desarrollo de las competencias laborales y la Calidad de Servicios Administrativos en la municipalidad Distrital de Amarilis**». En la que concluye:

- Se determinó que existe incidencia estadísticamente significativamente entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad de distrital de Amarilis, en el que con un nivel de significancia del 5% el p valor como resultado 0,042. De la misma manera se determinó que el nivel de desarrollo de competencias laborales presenta un nivel entre regular a bueno, mientras que la calidad de servicio administrativo muestra una tendencia entre regular y mala.
- Se determinó que el nivel de desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Distrital de Amarilis presentan un nivel valorativo entre regular y bueno, la valoración regular tiene preponderancia con 40,8%,

seguido de malo con un 59,2%.; asimismo se determinó que la valoración promedio de calidad de servicios administrativos en la municipalidad Distrital de Amarilis varían entre regular y malo tiene preponderancia con un 66,5%, seguido de malo con un 33% y bueno con sólo un 0.5%.

- Se determinó que existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales intelectuales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,045.
- Se determinó no existe relación entre el desarrollo de competencias laborales interpersonales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,000385.
- Se determinó que existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales organizacionales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,000375.
- Se determinó que no existe incidencia entre desarrollo de competencias laborales tecnológicas y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,487.

2.2. BASES TEÓRICAS

Para nutrir en forma congruente la investigación, se ha considerado bases teóricas, de acuerdo a las variables y dimensiones del estudio.

2.2.1. Marco Normativo

En relación al tema descrito en la investigación, podemos mencionar algunas normas y leyes en los cuales se enmarca el proceso y las actividades del trámite de licencia de conducir.

- Decreto supremo N° 007-2016-MTC y sus modificatorias -Reglamento Nacional del Sistema de emisión de Licencias de Conducir.

Según el D.S. 007-2016-MTC el principal objetivo es Establecer las disposiciones que regulan la gestión integrada, estandarizada y homogénea del Sistema de Emisión de Licencia de Licencias de Conducir vehículos de transporte terrestre, a cargo del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

También en el D.S. 007-2016-MTC, dos de los objetivos del presente Reglamento que corresponden a la presente investigación es Regular el procedimiento de otorgamiento de licencia de conducir y de Regular los requisitos y procedimientos para la obtención, duplicado, canje, recategorización, revalidación y cancelación de la licencia de conducir.

- Decreto Supremo 016-2009-MTC Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Transito - Código de Tránsito.

La finalidad del D.S. 016-2009-MTC, es Establecer pautas y procedimientos de carácter operativo para la detección de infracciones mediante acciones de control en las vías públicas de la red vial nacional y departamental o regional.

- Ley de procedimiento administrativo General – Ley 27444.

2.2.2. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco, lleva 49 años de vida institucional con el fiel compromiso de contribuir con el desarrollo de la región Huánuco.

La creación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco se remonta al año 1905 con la creación del Cuerpo de Ingenieros de Caminos de la República, luego de una serie de cambios y reformas, recién el 25 de marzo de 1969 en el gobierno del General, Juan Velasco Alvarado, por Decreto Ley N° 17526 crea el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que a partir del 1 de abril de ese mismo año entró en funcionamiento con el propósito de apoyar a los demás sectores mediante el transporte y las comunicaciones.

El 11 de mayo de 1992 según Decreto Ley N° 25491 se fusionan los Ministerios: Vivienda, Construcción y Transporte y Comunicaciones, denominándose en adelante, “Ministerio de Transporte, Comunicación, Vivienda y Construcción”. Pero el 11 de julio de 2002, mediante Ley N° 27779; se aprueban la nueva estructura del poder ejecutivo, disolviéndose la anterior, dando paso al “Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento” y “Ministerio de Transportes y Comunicaciones”. Continuando así hasta la fecha.

Mediante Ley N° 27791 – “Ley de Organización y Funciones” del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se asigna como competencia “Integrar al país, para lograr un racional ordenamiento territorial, vinculando las áreas de recursos, producción, mercados y centros poblados, a través de la formulación, aprobación, ejecución y supervisión de la infraestructura de transportes y comunicaciones.

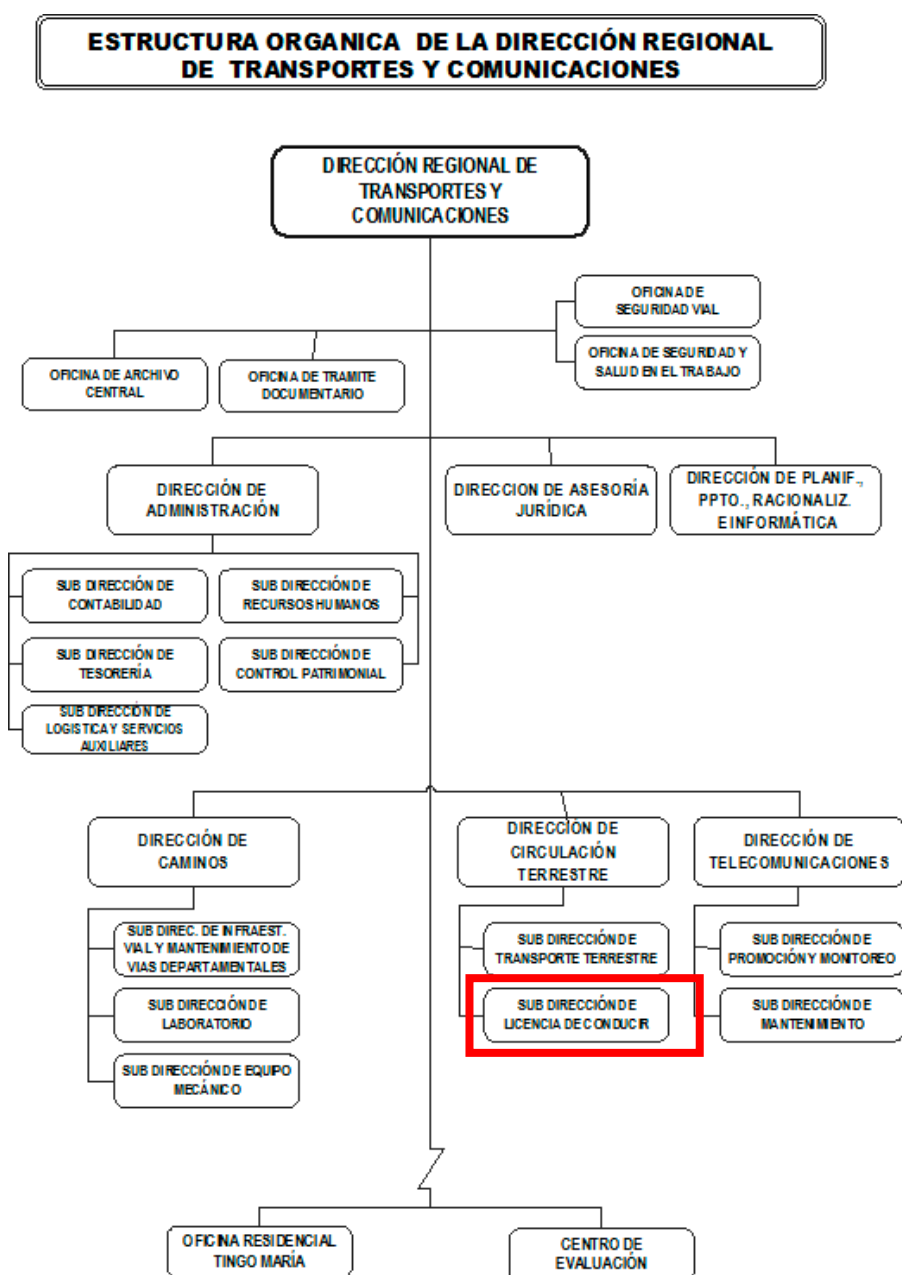
En el marco de la modernización de la gestión del Estado, surge la Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización en el año 2002, con la finalidad de regular la conformación de las regiones y municipalidades; fijando las competencias de los tres niveles de gobierno. Con la ley de la Descentralización la dirección de transportes pasa a depender del Gobierno

Regional administrativamente y presupuestalmente, sin embargo funcionalmente depende del MTC hasta la actualidad. (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, 2018, s/n).

2.2.3. Organización

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco, tiene la siguiente estructura orgánica en la que podemos observar la Sub Dirección de Licencias de manera resaltada:

Gráfico N° 01: Estructura Orgánica



2.2.4. La Sub Dirección de Licencia de Conducir

Es el órgano encargado de planear, evaluar, organizar, emitir y ejecutar las actividades inherentes para la expedición de Licencias de Conducir, depende jerárquicamente y administrativamente de la Dirección de Circulación Terrestre.

Está a cargo de un Sub Director con nivel Directivo o Profesional de carrera, encargado por el Director Regional.

Funciones:

- Proponer Normas, directivas y procedimientos administrativo que regulan el Sistema de Licencias de Conducir a su cargo.
- Desarrollar el procedimiento administrativo para el otorgamiento de Licencias de conducir; nuevas, recategorizaciones, revalidaciones y duplicados.
- Desarrollar los procedimientos administrativos especiales para el otorgamiento de Licencias de Conducir a ciudadanos extranjeros, policiales y militares.
- Desarrollar el procedimiento administrativo para la nulidad de oficio y cancelación de licencias de conducir.
- Emitir opinión técnica de las solicitudes relacionadas a las Licencias de Conducir.
- Atender las solicitudes que formulen las autoridades, relacionadas con Licencias de Conducir.
- Brindar información de los infractores al Reglamento Nacional de Tránsito.
- Las demás funciones que le sean encomendadas por la Dirección de Circulación Terrestre.

2.2.5. Bases Teóricas de la variable Proceso Administrativo

Definición de administración

Munch (2014) define a la administración como un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos.

Según Koontz y Weihrich (2007) define a la administración como el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados.

Hitt, Black y Porter (2006) definen a la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organización.

Amaru (2009) menciona que la administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control.

Proceso administrativo

Munch (2014) indica que el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.

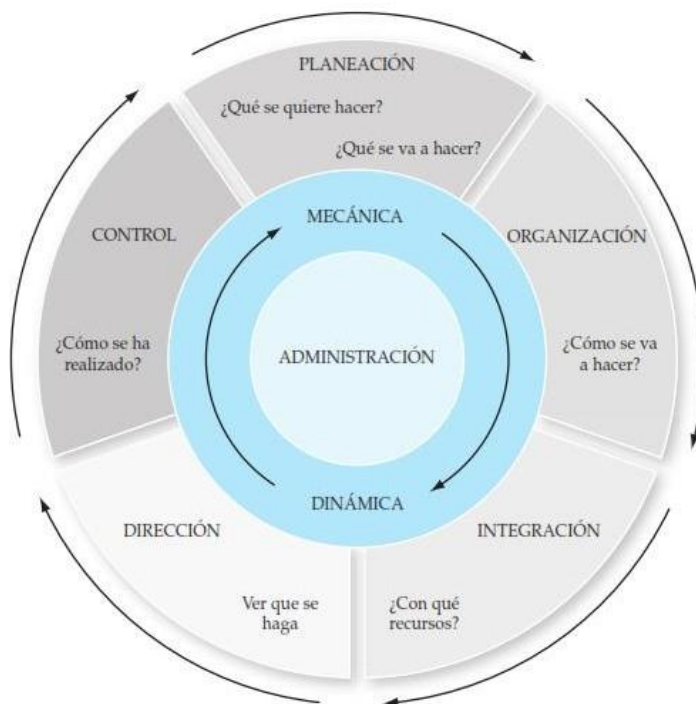
Koontz y Weihrich (2007) indica sobre las funciones de los administradores proveen una estructura conveniente para organizar el conocimiento administrativo. No hay ideas, resultados de investigación ni técnicas que no encuentren fácilmente un lugar en la clasificación de la planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

Según Bustos (2003) define el proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo en una organización. Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Etapas del proceso administrativo

Se han encontrado diversos criterios para estructurar las etapas que conforman el proceso administrativo, para la presente investigación se ha considerado según Munch (2014), que está acorde a la variable en estudio, en el siguiente gráfico se resume las etapas:

Gráfico N° 02: Etapas del proceso administrativo



Fuente: Munch (2014).

Según Munch (2014), cuando se administra cualquier empresa existen dos fases: una estructural, donde se determina su finalidad y rumbo, así como las alternativas para conseguirlos; y otra operativa, en la que se efectúan todas las actividades para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. A estas dos fases, Lyndall F. Urwick le llama mecánica y dinámica de la administración.

A continuación se presentan un resumen de las fases, etapas y elementos que conforman el proceso administrativo:

Gráfico N° 03: Etapas, fases y elementos del proceso administrativo



Fuente: Munch (2014).

Dimensiones del Procedimiento administrativo

Se ha considerado las dimensiones del proceso administrativo, según Munch (2014), como son: planeación, organización, integración, dirección y control. Se tomó estas dimensiones debido a que se ajusta a los objetivos de la investigación. En el siguiente gráfico se muestra las dimensiones consideradas para esta investigación.

Gráfico N° 04: Dimensiones del proceso administrativo



Fuente: Munch (2014).

Nota: adaptado de Munch (2014).

Dimensión 1: Planeación

Munch (2014) lo define como: es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretenden obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos con la finalidad de lograr la misión y visión organizacional.

Koontz y Weihrich (2007) al respecto opina que: la planeación comprende la selección de misiones y objetivos, y las acciones necesarias para lograrlas; requiere tomar decisiones, lo cual consiste en elegir entre líneas de acción. De este modo los planes proporcionan un enfoque racional para la consecución de objetivos preseleccionados. La planeación también exige la innovación administrativa, también cubre la brecha que va desde donde estamos hoy hasta donde queremos llegar.

Hitt, Black y Porter (2006) opina sobre la planeación, que es en esencia un proceso de toma de decisiones que centra su atención en el futuro de la organización y en la manera de lograr sus metas. Desde esta perspectiva, el establecimiento de los objetivos organizacionales necesariamente precede al desarrollo de los planes de la organización. Sin objetivos o metas, los planes tendrían poco sentido. Los objetivos ayudan a fijar el rumbo, a enfocar el esfuerzo, a guiar las conductas, y a evaluar los progresos.

Amaru (2009) al respecto opina, que el proceso de la planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones, Las decisiones que buscan influir en el futuro o en que se podrán en práctica en él son decisiones de planeación. Este proceso consiste en: Definir objetivos o resultados a alcanzar, al igual que los medios para realizarlos e imaginar una situación futura y trabajar para construirla.

Importancia de la planeación

Munch (2014) al respecto opina que la planeación es muy importante para el adecuado funcionamiento de cualquier grupo social, ya que a través de ésta se minimizan riesgos. Munch (2014) asimismo describen las ventajas de la planeación:

- Permite encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos y recursos.
- Reduce los niveles de incertidumbre que se puede presentar en el futuro.
- Permite hacer frente a las contingencias que se puedan presentar en el futuro.
- Permite hacer frente a las contingencias que se presenten.
- Es un sistema racional para la toma de decisiones a futuro, evita las corazonadas o empirismos.
- Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.
- Al planear se define el rumbo y las bases a través de las cuales operará la empresa.
- Es la base de los elementos para efectuar el control.
- La motivación se eleva.
- Optimiza los recursos.

Etapas de la planeación

Munch (2014) describe que el proceso de la planeación estratégica es la serie de etapas a través de las cuales se define el rumbo y directrices generales que habrán de regir la organización.

Munch (2014) describen las etapas de la planeación en el siguiente diagrama:

Gráfico N° 05: Etapas de la planeación



Fuente: Munch (2014).

Se han determinado los siguientes indicadores:

- Objetivos
- Obtención de resultados

Dimensión 2: Organización

Munch (2014) lo define, la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo.

Según Koontz y Weihrich (2007), la organización es la parte de la administración que consiste en establecer una estructura deliberada de roles para que los desempeñen los miembros de una organización. Es deliberada en el sentido de que se ve se asignen todos los trabajos necesarios para alcanzar los objetivos y de que, se espera, se asignen a quienes mejor pueden ejecutarlo.

Hitt, Black y Porter (2006) nos indica que la organización, implica poner atención a la estructura de relaciones entre los puestos y los individuos que lo ocupan, así como vincular la estructura de relaciones entre puestos y los individuos que lo ocupan, así como vincular la estructura con la dirección estratégica general de la organización, la función de organizar representa un desafío crítico para los administradores. En su nivel más básico, el propósito de esta función administrativa consiste en intentar poner orden en la organización. Sin ella, el ambiente sería caótica.

Amaru (2009) nos indica que el proceso de organizar consiste en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas. Las principales etapas (o decisiones), en dicho proceso son: analizar los objetivos y el trabajo a realizar, dividir el trabajo de acuerdo con los criterios más apropiados para alcanzar los objetivos, definir las responsabilidades de la realización del trabajo, definir los niveles de autoridad y diseñar la estructura organizacional.

Importancia de la organización

Sobre la importancia Munch (2014) nos indica que el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como la atención y satisfacción de los clientes.

Ventajas de la organización

Munch (2014) describe las ventajas del proceso de la organización:

- Reduce los costos e incrementa la productividad
- Reduce o elimina la duplicidad
- Establece la arquitectura de la empresa
- Simplifica el trabajo

Etapas de la organización

Munch (2014) indica que el proceso de organización está constituido por las siguientes etapas:

- División de trabajo
- Coordinación

En el siguiente diagrama se muestran las etapas de la organización.

Gráfico N° 06: Etapas de la organización



Fuente: Munch (2014).

Para la dimensión organización de han considerado los siguientes indicadores:

- Estructura organizativa
- Organización de funciones y responsabilidades

Dimensión 3: Integración

Según Munch (2014) define que la integración es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones requeridas para ejecutar los planes de acuerdo con la arquitectura organizacional.

Munch (2014) asimismo menciona que en esta función se adquieren todos los elementos para llevar a cabo lo establecido durante la planeación y organización. Mediante la integración, la empresa obtiene los recursos idóneos para el mejor desempeño de las actividades de la misma. La integración comprende recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos; estos últimos son los más importantes debido a que el talento humano depende del manejo y gestión de los otros recursos que conforman la organización.

Según Koontz y Weihrich (2007), menciona que la integración de personal consiste en cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organización. Para este fin, se determinan las necesidades de los trabajadores, se hace un recuento del personal actual y se reclutan, seleccionan, colocan, ascienden, evalúan y capacitan o desarrollan candidatos o titulares actuales, además de que se planifican su carrera y se les paga, de modo que el trabajo se cumpla de manera eficaz y eficiente.

Importancia de la integración

Munch (2014) nos indica que la integración es transcendental ya que:

- De la calidad de los insumos depende la calidad de los resultados
- Una adecuada integración implica reducción de costos y optimización

- De una correcta selección de personal depende el éxito o fracaso de la empresa
- Sin los recursos con las características, cantidades y calidad específica, es, es imposible llevar a cabo el cumplimiento de las funciones de la organización.

Etapas de la integración

Munch (2014) determina las siguientes etapas:

- Definición de necesidades y requerimientos de los recursos, estándares de calidad y tiempos.
- Determinación de fuentes de abastecimiento
- Elección del proveedor más confiable
- Selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad.

Gráfico N° 7: Etapas de la integración



Fuente: Munch (2014).

Técnicas de la integración

Munch (2014), determina dos tipos:

- **Recursos humanos.** Para la integración de personal se utiliza los exámenes psicométricos, la entrevista, el análisis de puesto, entre otros.

- **Recursos materiales, financieros y tecnológicos.** Se aplican técnicas de toma de decisiones, ya sea cualitativas o cuantitativas.

Para esta dimensión se han determinado los siguientes indicadores:

- Recursos humanos
- Recursos tecnológicos

Dimensión 4: Dirección

Munch (2014) describe a la Dirección que es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo.

Koontz y Weihrich (2007) menciona que la dirección consiste en influir en las personas para contribuyan a las metas de las organizaciones y grupos. En particular se relaciona con el aspecto de trato personal de la administración, es entendible que la dirección comprenda motivación, estilos y métodos de liderazgo y comunicación.

Hitt, Black y Porter (2006) menciona que el fundamento de dirigir o liderar es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas, y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar las metas organizacionales.

Amaru (2009) describe que la dirección consiste en realizar las actividades planeadas, que implican un gasto de energía física e intelectual. La naturaleza de las actividades varía mucho de un caso a otro, de acuerdo con el tipo de organización, los objetivos, lo establecido en los planes, la competencia de las personas, la disponibilidad de recursos y otros factores. Asimismo indica que la dirección de actividades se basa en los procesos de planeación y organización, que son sus datos de entrada. Los resultados del proceso de dirección son productos o servicios.

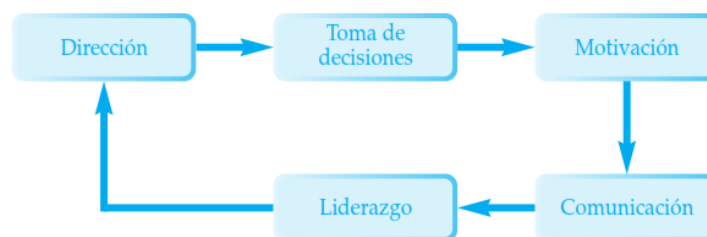
Importancia de la Dirección

Munch (2014) al respecto indica que si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten igual importancia, es en la dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan propiamente todos los elementos de la administración, en tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. De hecho, al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier empresa se derivan en gran parte de una acertada dirección.

Etapas de la dirección

Munch (2014) indica que es difícil establecer la secuencia de las etapas de la dirección, ya que a menudo se presentan al mismo tiempo; estas etapas el autor lo establece como sigue el siguiente gráfico:

Gráfico N° 08: Etapas de la dirección



Fuente: Munch (2014).

Para esta dimensión se han determinado los siguientes indicadores:

- Toma de decisiones
- Liderazgo

Dimensión 5: Control

Munch (2014) define al control que es la fase del proceso administrativo a través del cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa.

Koontz y Weihrich (2007) describe que el control es medir y corregir el desempeño de individuos y organizaciones para comprobar que los hechos corresponden a lo planeado. Consiste en medir el desempeño en relación con las metas y los planes, señalar las desviaciones de los estándares y corregirlas. En síntesis, controlar facilita la realización de los planes.

Hitt, Black y Porter (2006) indica que la esencia de esta función consiste en regular el trabajo de quienes un administrador es responsable. La regulación podría realizarse de distintas formas, incluyendo el establecimiento anticipado de estándares de desempeño, la supervisión continua (en tiempo real) del desempeño y, de manera significativa, la evaluación del desempeño en general. Los resultados de la evaluación se retroalimentan al proceso de planeación.

Amaru (2009) define que el proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para toma de decisiones. La información y las decisiones de control permiten mantener cualquier sistema orientado hacia el objetivo.

Importancia del Control

Munch (2014) menciona que el control está íntimamente ligado con la planeación, el control es la fase del proceso administrativo a través del cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objetivo de corregir desviaciones para reiniciar el proceso. El control es de vital importancia dado que:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión
- Promueve el aseguramiento de la calidad
- Protección de los activos de la empresa
- Garantiza el cumplimiento de los planes
- Establece medidas para prevenir errores y reducir costo y tiempo
- A través de este se detectan y analizan las causas que originan las desviaciones, para evitar que se repitan
- Es el fundamento para el proceso de la planeación

Etapas del control

Munch (2014) describe que las etapas del control son: establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación.

Gráfico N° 09: Etapas del control



Fuente: Munch (2014).

Para esta dimensión se han determinado los siguientes indicadores:

- Corrección
- Evaluación de resultados

2.2.6 Bases Teóricas de la variable Calidad del Servicio

Definición de calidad de servicio

De acuerdo a la teoría, la calidad de servicios está supeditada a la opinión de los usuarios, la cual está en función a que se encuentren satisfechos por el servicio efectivamente recibido.

Duque (2005) al respecto afirma que:

“En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p.3).

En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de

abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional”.

Por su parte, Devoto (2012) al respecto refiere lo siguiente:

“Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido.”

Los autores, refieren que la calidad de servicio, es la calidad evaluada por los usuarios, la cual está en función del nivel de satisfacción del servicio deseado y el servicio que ellos realmente han recibido. Por lo tanto, se tiene pre establecido la calidad de servicio de como el usuario percibe y que tan bien se ajusta el servicio recibido con sus expectativas.

El servicio al cliente

Al respecto; Dávila, Coronado y Cerecer (2012) refieren que:

“En cuanto a la conceptualización y medición de la calidad de servicio, Carman (1990) declara que es un concepto complicado de abordar debido a la características de intangibilidad que compone el servicio, los problemas en la recepción, la producción en el tiempo real y la diferenciación entre la calidad humanística y mecanicista.”

Las personas encargadas del servicio al cliente dentro de la institución tienen la facultad de tener contacto con el usuario y cuya misión es la de brindarle un trato amable, cordial e impregnado de consideración atendiendo sus necesidades y absolviendo sus inquietudes.

Importancia de la calidad de servicios

En un mundo globalizado, como el que se presenta hoy en día, la calidad de servicio, es un factor muy importante. La competencia en el mercado genera que la diferencia entre una y otra empresa, que prestan el mismo servicio u objeto, sea la calidad de sus servicios, el cliente optará por aquella empresa, cuyo servicio satisfaga más que sus expectativas.

En una publicación del Instituto Tecnológico de Sonora (2013) se refiere:

“El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de ir lo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir.”

La globalización, la competencia y clientes cada día más exigentes han originado que las empresas rediseñen sus estrategias y mejoren sus servicios, a fin de mantenerse en el mercado, es por esto que la calidad en el servicio, el grado de satisfacción del cliente adquiere gran importancia. Hoy en día la calidad de servicio es la ventaja diferencial entre las empresas prestadoras de servicio, es una variable dinámica, toda vez que al ofrecer un servicio en el mercado, la empresa de la competencia no tarda mucho en ofrecer un servicio mejor, es esta una de las causas por la que las empresas centran su atención en la supervisión y evaluación constante de la calidad de sus servicios.

En las instituciones públicas, mayormente, estas tienen el monopolio de los servicios que ofrecen, sin embargo, la población cada día es más exigente, además se vuelven en fiscalizadores de los costos en que incurren estas empresas, por lo que ya no sólo se exige el servicio sino además debe ser de calidad y debe satisfacer toda expectativa de los usuarios.

Calidad en el servicio que se ofrece al cliente

Sandoval (2002), sobre el tema manifiesta que:

“El servicio como actividad y como producto siempre debe ser de la mejor calidad, aun mas en el caso cuando se brinda como producto, sin embargo cuando es parte de un producto no deja de ser transcendental debido a que el cliente compra donde le atienden de manera eficiente y cortes.”

En el servicio ofrecido a los clientes, la calidad debe ser adecuada y de acuerdo a las expectativas que este tiene. Las personas que tienen esta responsabilidad deben ser personas responsables, respetuosas y sobre todo motivadas a brindar un servicio y atención de calidad, sin importar la condición o situación del usuario.

Principios en los que se basa la calidad del servicio

Ávila (2011), sostiene al respecto que:

“El cliente es el único juez de la calidad del servicio. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores. La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad. Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.”

Existen principios los cuales marcan el camino para que el servicio ofrecido a cada uno de los clientes sea de calidad. Estos principios deben ser tomados en cuenta por el personal sobre todo que tienen contacto directo con los clientes:

Siempre se le debe dar la razón al cliente ya que es el único juez, deberán brindar el valor agregado, marcando la diferencia con el resto de competidores, deben esforzarse por cubrir las expectativas de los clientes y eliminar los posibles errores que se puedan presentar.

La satisfacción y calidad

Velandia (2007) al respecto afirma que:

“El sentido de la satisfacción como medida de la calidad se fundamenta en lo que se supone que ocurre cuando se expresa satisfacción o insatisfacción. En este contexto, el fenómeno de la calidad, también

entendido como previo y condicionante de la variable dependiente, conformada por las expresiones de satisfacción, consiste en la mayor o menor aproximación de los atributos experimentados frente a unos antecedentes pertenecientes al usuario, como son sus valores y expectativas.”

La satisfacción que sienten los usuarios se encuentra en estrecha relación a la calidad de los servicios que reciben por parte de las empresas con las que tienen contacto. Estos servicios deberán cubrir las expectativas y atender las necesidades e intereses de los clientes ya que ellos son la principal razón de la empresa.

Dimensiones de la calidad de servicio

Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), dimensionan a la calidad de servicio en: elementos tangibles, fiabilidad Capacidad de respuesta, seguridad y Empatía. Se tomó en cuenta estas dimensiones debido a que se ajustan a los objetivos de la investigación.

Dimensión1: Elementos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), proviene de la palabra tangibilis; adj, “Que se puede tocar”

Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales comunicación.

Respecto a esta dimensión, Vásquez, Rodríguez y Díaz (1996) sostiene que:

“Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas como mobiliario, equipamiento, limpieza, facilidad de acceso y convivencia de compra, como distribución de las secciones o áreas de atención”.

Para la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007): “Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utiliza a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”

La primera impresión que el usuario tiene del servicio es la forma en cómo percibe el ambiente físico donde es atendido.

Para esta dimensión se han identificado los siguientes indicadores:

- Equipo moderno
- Infraestructura

Dimensión 2: Fiabilidad

Para la Real Academia Española (RAE), es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad de un buen funcionamiento de algo”

Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), Es la habilidad para realizar el servicio prometido en forma precisa acorde a las necesidades de los usuarios, realizándolos de manera oportuna acorde a las expectativas del usuario y en respuesta efectiva a sus necesidades lo cual hará posible generar credibilidad y confianza.

Para esta dimensión se han identificado los siguientes indicadores:

- Cumplimiento de servicios en el tiempo prometidos
- Gestionar los problemas de los clientes con eficacia

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), Voluntad del trabajador para prestar atención a los clientes/o usuarios sirviéndoles de forma rápida y eficiente; demostrando en todo momento capacitación, disposición, voluntad y compromiso. Teniendo en cuenta en todo momento la satisfacción de sus necesidades planteadas.

Velásquez (2011) afirma que:

“Capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.”

La dimensión capacidad de respuesta está referida a la ayuda oportuna a los usuarios, que brinda el personal que labora en la institución. Esta capacidad

de respuesta marcará la diferencia con otras instituciones debido a que el cliente se sentirá cómodo, servido e importante ya que recibirá una atención personalizada y esmerada por parte del personal que le atiende.

Para esta dimensión se han identificado los siguientes indicadores:

- Servicio rápido a los clientes
- Servicio eficaz a los clientes

Dimensión 4: Seguridad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), Personal trabajador con amplio conocimiento del servicio proporcionado lo cual será demostrado en forma de atención al usuario, brindado en todo momento cortesía, amabilidad y confianza.

Velásquez (2011) al respecto sostiene que:

“Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).”

La seguridad se refiere al conocimiento que poseen los servidores de la organización, la cual deberá de estar impregnada con profesionalismo y de capacidad inspirar confianza y seguridad ante cualquier situación que se presente.

Para esta dimensión se han identificado los siguientes indicadores:

- Empleados que inspiran confianza en los clientes
- Empleados con la competencia para responder las preguntas de los clientes

Dimensión 5: Empatía

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), Capacidad de ponerse en todo momento en el lugar del otro. Brindando atención individualizada al usuario, dando prioridad a sus necesidades como individuo, teniendo en cuenta su propia historia personal y la repercusión del servicio en su entorno social inmediato.

Velásquez (2011) al respecto afirma que:

“Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).”

La empatía viene a ser la forma en la cual los empleados se muestran amables y se interesan por brindar un servicio de atención personalizada atendiendo sus necesidades e intereses de forma oportuna y a través de un trato amable y cordial en todo momento.

Para esta dimensión se han identificado los siguientes indicadores:

- Dar a los clientes atención personalizada
- Empleados que tratan a los clientes con el máximo interés

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Administración:** “Es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos” (Stoner y Freeman, 1994)
2. **Calidad de servicio:** “Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal” (Larrea, 1991)
3. **Capacidad de respuesta:** “Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

4. **Control:** “La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlo se logren.” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012)
5. **Dirección:** “Se define como el proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a las metas de la organización y del grupo.” (Koontz y Weirhrich, 1996)
6. **Elementos tangibles:** “Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)
7. **Empatía:** “Es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)
8. **Organización:** “Conjunto sistemático de personas encaminadas a realizar un propósito específico.” (Robbins y Coulter, 1996)
9. **Fiabilidad:** “Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)
10. **Planeación:** “la planeación precede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que planear implica tomar decisiones más adecuadas acerca de los que se habrá de realizar en el futuro.” (Benavides,2004)
11. **Seguridad:** “Es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Hi. Existe una relación significativa entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicos

H1. Existe una relación significativa entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

H2. Existe una relación significativa entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

H3. Existe una relación significativa entre la Integración y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

H4. Existe una relación significativa entre entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.

H5. Existe una relación significativa entre entre el Control y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco- 2018.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Variable Dependiente

Proceso Administrativo

2.5.2. Variable independiente

Calidad de Servicio

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Cuadro N° 01: Variable Independiente.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Proceso Administrativo	Planeación	Objetivos	El personal de la institución cumple con los servicios solicitados
		Obtención de resultados	Al realizar algún trámite en la Institución. ¿Usted ha obtenido resultados esperados?
	Organización	Estructura Organizativa	El personal de la Institución está organizado de acuerdo a los puestos de trabajo
		Organización de funciones y responsabilidades	Los servidores públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones
	Integración	Recursos humanos	La institución cuenta con personal necesario para que se brinde una buena atención a los usuarios
		Recursos tecnológicos	Esta institución cuenta con una adecuada tecnología para la atención de los usuarios
	Dirección	Toma de decisiones	Se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución
		Liderazgo	El liderazgo es promovido en la atención del público usuario
	Control	Corrección	Se corrigen los errores en los tramites que usted realiza
		Evaluación de resultados	Los resultados del servicio brindado son óptimos

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Cuadro N° 02: Variable dependiente.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipo moderno	Las ventanillas de atención al público cuentan con equipos modernos
		Infraestructura	Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus trámites
	Fiabilidad	Cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido	La atención es oportuna siempre y con rapidez
		Gestionar los problemas con eficacia	Al presentarse algún reclamo por cualquier motivo se le ha atendido oportunamente
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido a los clientes Servicio eficaz a los clientes	La atención en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos El servicio es eficaz en el trámite que usted realiza
	Seguridad	Empleados que inspiran confianza en los clientes	Los empleados de las ventanillas le inspiran confianza en los trámites que usted realiza
		Empleados con la competencia para responder a las preguntas de los clientes	Los empleados responden todas las preguntas que usted realiza en sus trámites en las ventanillas
	Empatía	Dar a los clientes atención personalizada	La atención de los empleados es personalizada
		Empleados que tratan a los clientes con el máximo interés	Los empleados muestran interés en los trámites que usted realiza en las ventanillas

Fuente: Elaboración propia (2018)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Teniendo en cuenta la metodología de la investigación, la presente tesis es una investigación de tipo Aplicada.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación de tipo aplicada, tiene una característica especial. Y es que se basa en la búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, para luego proponer soluciones y sistematizar la práctica basada en investigación.

3.1.1. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación. Donde los datos son producto de mediciones, y se representan mediante números, cantidades dentro de cuadros y gráficos, apoyados de métodos estadísticos para procesar la información recolectada para definir conceptos y medirlos respecto al contexto del problema.

3.1.2 Alcance o Nivel

El nivel de investigación que se aplicará en el trabajo de investigación es Descriptivo Correlacional:

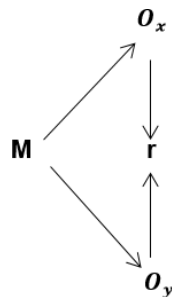
Este nivel de investigación consiste en determinar la relación que existe entre dos o más variables en un contexto determinado. En este caso se trata de una relación de asociación o de covarianza entre las variables investigadas. Se ejecutan con el propósito de saber cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.3 Diseño

Se empleará en este trabajo de Investigación el Diseño no experimental transeccional Correlacional, porque no se manipuló deliberadamente las variables, es decir que se hizo el estudio sin hacer variar en forma intencional la variable independiente, para ver su efecto sobre la otra variable lo que en esta investigación no experimental se realizó fue el análisis mediante la observación de fenómenos que se dan en su contexto natural.

El diseño transeccional correlacional, tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, la finalidad de este diseño recae en medir la relación entre variables en un tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Descriptivo correlacional no experimental



Donde:

M = Muestra de estudio

O= Observación de las variables

X= Variable Independiente: Proceso Administrativo

Y= Variable Dependiente: Calidad de Servicio

r = Relación entre variables

3.2 Población y Muestra

Población: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es el conjunto de elementos que es posible a ser analizado respecto a un fenómeno de estudio; en este caso, la población está comprendida por el promedio medio mensual de 1,450 usuarios, según el último reporte respecto a los trámites de licencias de conducir realizados del año 2018 en la Sub Dirección de Licencias de Conducir.

Muestra: La muestra de la siguiente investigación es probabilística, porque se procedió a operacionalizar con la fórmula mediante el muestreo aleatorio, la muestra fue de 304 usuarios que realizaron un trámite de Licencias de Conducir en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco.

Criterios de inclusión

- Ser usuarios correspondientes a personas naturales
- Usuarios que han realizado algún trámite de licencia de conducir
- La edad comprendida de los usuarios debe estar entre los 18 y 70 años
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español, para una mejor comprensión al momento de ser encuestado.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetos de estudio.

Formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = tamaño de la población

n = tamaño de la muestra

p = probabilidad de éxito 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

e = error muestral 5%

Z = nivel de confianza (1.96)

Reemplazando

$$n = \frac{1,450(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(1,450 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 304$$

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1 Para la Recolección de Datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La Encuesta: Técnica que cuenta con un número determinado de ítems que se observarán, con la finalidad de tratar las dimensiones de las variables.	El Cuestionario: Elaborada por 10 preguntas para la variable I y 10 preguntas para la variable II para relacionar a través de una escala de Likert el nivel de relación que tiene una variable sobre la otra.

3.3.2 Para la Presentación de Datos

En esta etapa se utilizó el programa IBM SPSS Statistics Versión 22, en donde se ingresó los resultados de las encuestas y luego se procesó estadísticamente las correlaciones entre variables y dimensiones de la investigación para poder realizar la discusión de las hipótesis y además se realizó un análisis de estadística descriptivo de frecuencias para cada pregunta de la encuesta.

3.3.3 Para el análisis e interpretación de Datos

Para el análisis de la información Utilizaremos Excel IBM SPSS Statistics Versión 22 y está representado a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

4.1.1 Encuesta

Fue Elaborada con la finalidad de obtener la información de las Variables de estudio: Proceso Administrativo y Calidad de Servicio a los integrantes de la muestra de estudio según los indicadores establecidos, para lo cual se ha establecido como escala de medición la escala de Likert, asimismo ellos nos permite evidenciar el cumplimiento de la variable.

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		TD	ED	I	DA	TA
		1	2	3	4	5
1	El personal de la institución cumple con los servicios solicitados					
2	Al realizar algún trámite en la Institución. ¿Usted ha obtenido resultados esperados?					
3	El personal de la Institución está organizado de acuerdo a los puestos de trabajo					
4	Los servidores públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones					
5	La institución cuenta con personal necesario para que se brinde una buena atención a los usuarios					
6	Esta institución cuenta con una adecuada tecnología para la atención de los usuarios					
7	Se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución					
8	El liderazgo es promovido en la atención del público usuario					
9	Se corrigen los errores en los tramites que usted realiza					
10	Los resultados del servicio brindado son óptimos					
11	¿Las ventanillas de atención al público cuentan con equipos modernos?					
12	¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus trámites?					

13	¿La atención es oportuna siempre y con rapidez?					
14	¿Al presentarse algún reclamo por cualquier motivo se le ha atendido oportunamente?					
15	¿La atención en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos?					
16	¿El servicio es eficaz en el trámite que usted realiza?					
17	¿Los empleados de las ventanillas le inspiran confianza en los trámites que usted realiza?					
18	¿Los empleados responden todas las preguntas que usted realiza en sus trámites en las ventanillas?					
19	¿La atención de los empleados es personalizada?					
20	¿Los empleados muestran interés en los trámites que usted realiza en las ventanillas?					

La validez de los instrumentos se logró mediante el juicio de expertos de profesionales/docentes reconocidos en la Región de Huánuco (Mg. Misael Samaniego Pimentel, Mg Efraín Caballero Valle y Mg. Melina Samaniego Pimentel). Donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta y la prueba de rendimiento responden a los objetivos de la investigación en estudio, entonces el instrumento pose validez de estructura y contenido.

Para verificar la confiabilidad de la encuesta, se aplicó a un grupo de 20 usuarios que realizaron trámites de una licencia de conducir con características similares a la muestra de estudio llamado piloto y los resultados presentamos en el siguiente cuadro:

Cuadro N°03: Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada a los usuarios que realizaron trámites de licencia de conducir llamado piloto, de la Sub Dirección de Licencias de Conducir.

N°	ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO																			
	Items																			
	Variable independiente										Variable dependiente									
	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5		Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5	
	Planeación		Organización		Integración		Dirección		Control		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	4	5	4	1	5	4	4	4	1	5	4	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
5	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
7	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
11	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	5	4	5	4	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	1	4	1	4	1	1	4	1
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	1	5	5	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5

Fuente: Resultados de la prueba piloto 2018.

Elaborado por: El tesista

Los resultados obtenidos con el programa SPSS 20.0 se tienen en el cuadro anterior, en donde se analizó la confiabilidad con la prueba de: ALFA– CRONBACH. Con el propósito de verificar el grado de uniformidad y consistencia del instrumento aplicado y la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo, la ecuación es:

$$\alpha = \frac{N \bar{p}}{1 + \bar{p} (N - 1)}$$

Donde:

N = número de ítems.

p = promedio de las correlaciones entre los ítems.

α = Coeficiente de confiabilidad.

Reemplazando los valores obtenidos en la ecuación, hallamos el siguiente resultado:

$$\alpha = 0,890$$

Interpretación:

El resultado obtenido de 0,890 este valor supera al límite del coeficiente de confiabilidad (0.60) lo cual nos permite calificar a la encuesta como confiable para aplicarlo al grupo de estudio.

Opinión De Expertos.

Validación de la propuesta de investigación:

La propuesta de investigación es establecer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, el cual fue puesto a consideración de los siguientes expertos:

CUADRO N° 04: Validación de la propuesta de investigación.

EVALUADOR EXPERTO	GRADO ACADÉMICO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA	VALORACIÓN ENCUESTA
Dra. Melina Samaniego Pimentel	Doctora en Investigación de la educación UNHEVAL, Coordinadora Administrativa.	17
Mg. Efraín Caballero Valle	Magister en Gestión Pública Universidad César Vallejo, Sub Director de Logística DRTC-HCO.	18
Mg. Misael Samaniego Pimentel	Magister en Gestión Pública Universidad César Vallejo, Docente en la UDH.	17
PROMEDIO DE PONDERACIÓN		17.3

Fuente: Resultados de opinión de los expertos de los instrumentos – 2018.

Como el valor promedio obtenido para el instrumento correspondiente a la encuesta es de 17,3 puntos en el cuadro anterior entre los expertos afirmamos que el instrumento es aceptable porque se encuentra entre la escala de excelente entre los valores considerados de 16 - 20 puntos en el instrumento considerado; afirmamos que es aceptable la propuesta de experimentación.

4.1.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En los siguientes cuadros y gráficos que a continuación se muestran, se ve reflejado los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre la sobre la relación con Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio.

Resultados de la Encuesta:

Se aplicó la encuesta a los postulantes y conductores de la muestra de estudio de la Sub Dirección de Licencias de Conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco, el cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

A. Proceso Administrativo

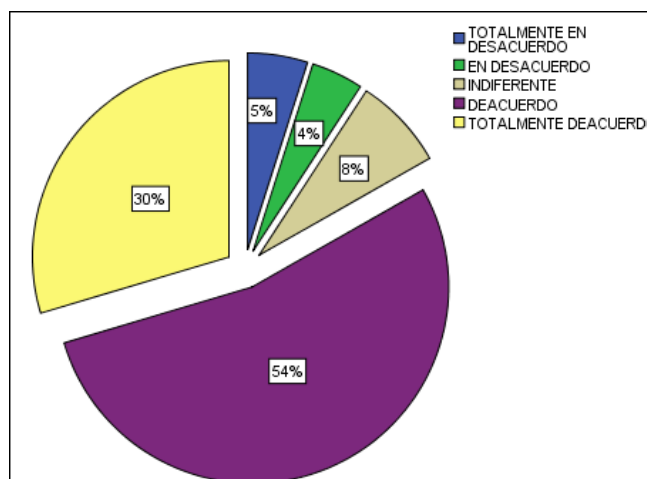
Cuadro N° 05: ¿El personal de la institución cumple con los servicios solicitados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	4,9	4,9	4,9
	EN DESACUERDO	13	4,3	4,3	9,2
	INDIFERENTE	23	7,6	7,6	16,8
	DEACUERDO	163	53,6	53,6	70,4
	TOTALMENTE DEACUERDO	90	29,6	29,6	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 10: ¿El personal de la institución cumple con los servicios solicitados?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 54 % de los administrados encuestados están de acuerdo que se cumplen los servicios solicitados al personal de la institución y un 4% en desacuerdo. Al respecto se ha constatado que se tiene bien estructurado el Plan Operativo Institucional y la meta considerada está de acuerdo a los servicios prestados por la Sub Dirección de Licencia de Conducir; así también se ha visto que los colaboradores del área conocen bien estos objetivos, el encargado del área reúne a todo el personal para comunicar las actividades que están considerados en el Presupuesto Operativo Institucional y los cambios que se realizan al mismo.

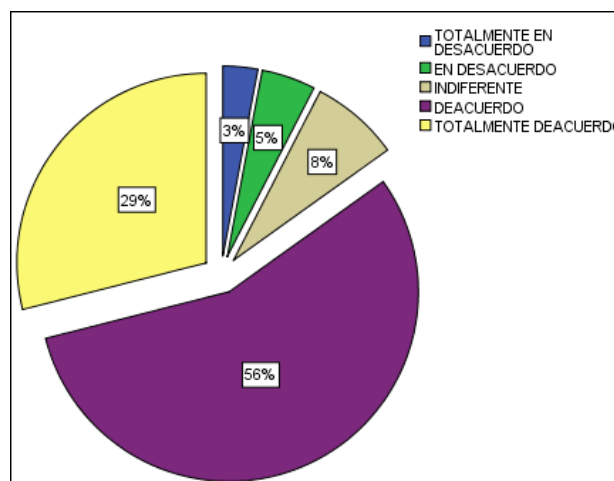
Cuadro N° 06: Al realizar algún trámite en la Institución. ¿Usted ha obtenido resultados esperados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	3,0	3,0	3,0
	EN DESACUERDO	14	4,6	4,6	7,6
	INDIFERENTE	23	7,6	7,6	15,1
	DEACUERDO	170	55,9	55,9	71,1
	TOTALMENTE DEACUERDO	88	28,9	28,9	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 11: Al realizar algún trámite en la Institución. ¿Usted ha obtenido resultados esperados?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 56 % de los administrados encuestados están de acuerdo que al realizar algún trámite se ha obtenido el resultado esperado y un 3% totalmente en desacuerdo. El resultado principal de la Sub Dirección de Licencias de Conducir es la Emisión de la Licencia de Conducir este valor nos indica que el 85% de los administrados encuestados han obtenido la Licencia de Conducir satisfactoriamente, y que el resto no concluyeron su trámite por encontrarse observaciones como papeletas de infracciones al tránsito pendiente de pago.

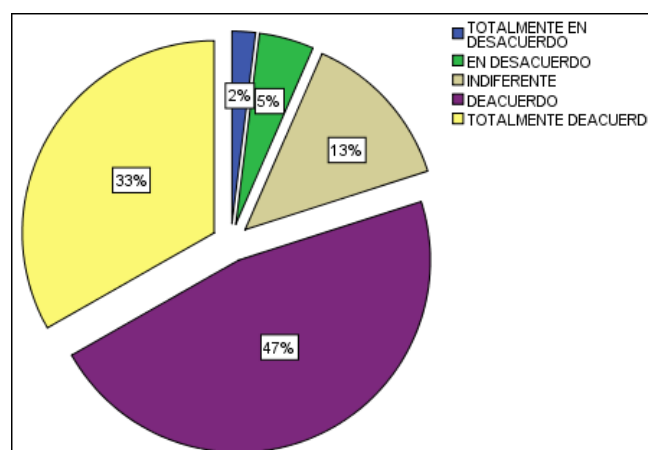
Cuadro N° 07: ¿El personal de la Institución está organizado de acuerdo a los puestos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	2,0	2,0	2,0
	EN DESACUERDO	14	4,6	4,6	6,6
	INDIFERENTE	41	13,5	13,5	20,1
	DEACUERDO	142	46,7	46,7	66,8
	TOTALMENTE DEACUERDO	101	33,2	33,2	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 12: ¿El personal de la Institución está organizado de acuerdo a los puestos de trabajo?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 47 % de los administrados encuestados están de acuerdo que el personal de la institución está organizado de acuerdo a los puestos de trabajo y un 2% totalmente en desacuerdo. En el proceso de emisión de Licencia de Conducir esta estructura por 04 puestos de trabajo, los cuales son: Solicitud de Licencia de Conducir, Impresión de Licencia de Conducir, Entrega y Control de Calidad de Licencia de Conducir y el Administrador, los cuales cada puesto está cubierto por un personal capacitado, así mismo de los cuatro puestos 03 son personal nombrado con no menos de 05 años de experiencia en el puesto, por lo que refleja en la encuesta que un 80 % de los administrados encuestados están de acuerdo con la estructura de trabajo de la Sub Dirección de Licencias de Conducir.

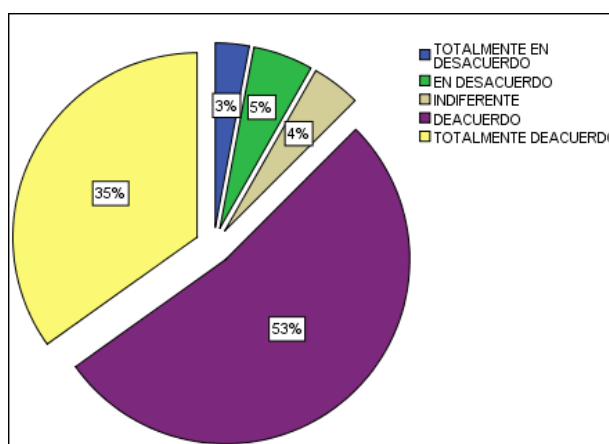
Cuadro N° 08: ¿Los servidores públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	3,0	3,0	3,0
	EN DESACUERDO	16	5,3	5,3	8,2
	INDIFERENTE	13	4,3	4,3	12,5
	DEACUERDO	160	52,6	52,6	65,1
	TOTALMENTE DEACUERDO	106	34,9	34,9	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 13: ¿Los servidores públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 53 % de los administrados encuestados están de acuerdo que los servidores públicos cumplen responsablemente su trabajo y un 3% totalmente en desacuerdo. En la Sub Dirección de Licencias de Conducir se tienen bien definidas los puestos de trabajo y las funciones a realizar, los tres puestos claves son: la Solicitud de la Licencia de Conducir, Impresión de Licencia de Conducir y Entrega y Control de Calidad de Licencia de Conducir, estos tres puestos se realizan a través del Sistema Nacional de Conductores por lo que hace que el cumplimiento sea lo más accesible para los empleados y puedan cumplir responsablemente sus funciones.

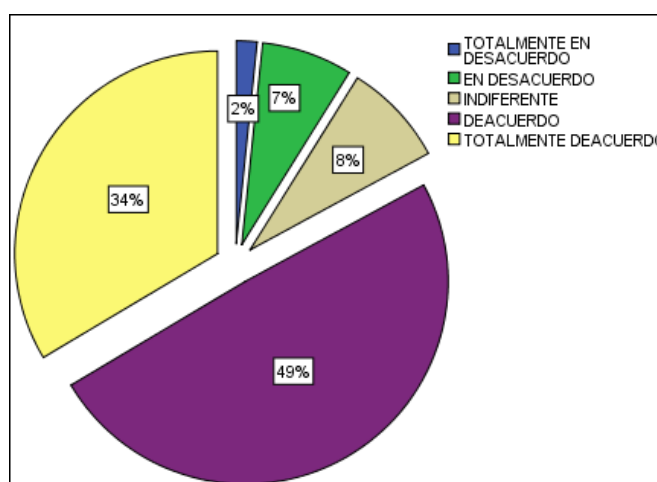
Cuadro N° 09: ¿La institución cuenta con personal necesario para que se brinde una buena atención a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	1,6	1,6	1,6
	EN DESACUERDO	22	7,2	7,2	8,9
	INDIFERENTE	25	8,2	8,2	17,1
	DEACUERDO	150	49,3	49,3	66,4
	TOTALMENTE DEACUERDO	102	33,6	33,6	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 14: ¿La institución cuenta con personal necesario para que se brinde una buena atención a los usuarios?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 49 % de los administrados encuestados están de acuerdo que la institución cuenta con el personal necesario para que se brinde una buena atención y un 3% totalmente en desacuerdo. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones ha considerado de manera adecuada el personal para cada etapa del proceso Emisión de Licencia de Conducir, considerando para la Sub Dirección de Licencias de Conducir la contratación de 02 personas al año y dos personas nombradas, lo que hace que se tenga el personal necesario para garantizar una adecuada atención de los usuarios que vienen a realizar sus trámites de Licencias de Conducir.

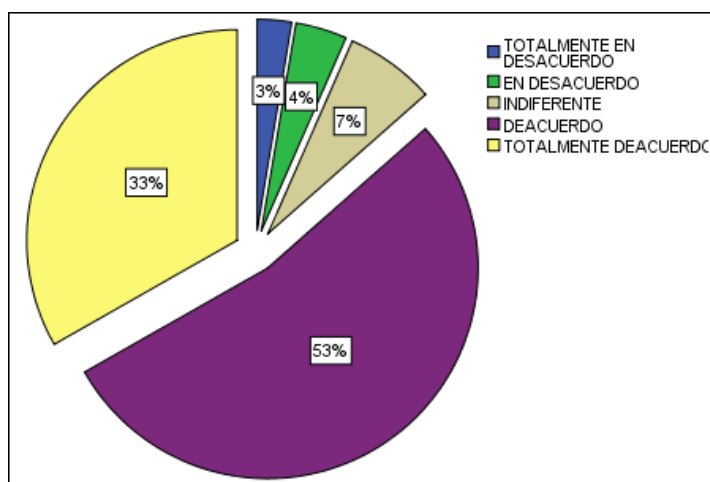
Cuadro N° 10: ¿Esta institución cuenta con una adecuada tecnología para la atención de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	2,6	2,6	2,6
	EN DESACUERDO	12	3,9	3,9	6,6
	INDIFERENTE	21	6,9	6,9	13,5
	DEACUERDO	162	53,3	53,3	66,8
	TOTALMENTE DEACUERDO	101	33,2	33,2	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 15: ¿Esta institución cuenta con una adecuada tecnología para la atención de los usuarios?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 53 % de los administrados encuestados están de acuerdo que la institución cuenta con una adecuada tecnología para la atención a los usuarios y un 3% totalmente en desacuerdo. En los últimos años la Sub Dirección de Licencias de Conducir ha adquirido una nueva tecnología de impresión de Licencias de Conducir, el Sistema de Retro transferencia Térmica, esto ha permitido reducir a 30 minutos la entrega de Licencias de Conducir, garantizando la rapidez en los trámites, así mismo se han adquiridos equipos de cómputo de última generación y se han elaborado sistema de información para automatizar los procesos, esto ha permitido que se cuente con una adecuada tecnología para la atención de los trámites de Licencias de Conducir.

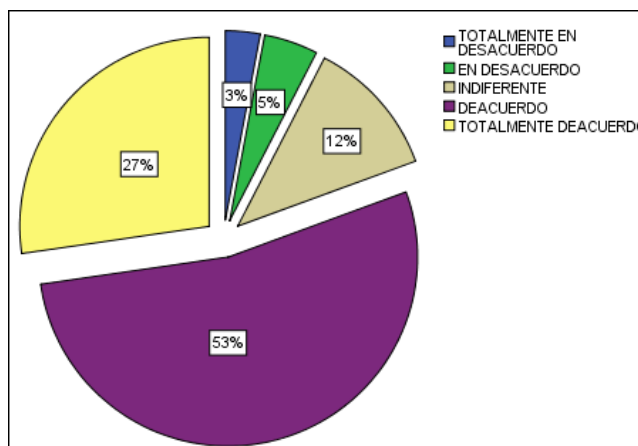
Cuadro N° 11: ¿Se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	3,0	3,0	3,0
	EN DESACUERDO	14	4,6	4,6	7,6
	INDIFERENTE	36	11,8	11,8	19,4
	DEACUERDO	162	53,3	53,3	72,7
	TOTALMENTE DEACUERDO	83	27,3	27,3	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 16: ¿Se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 53 % de los administrados encuestados están de acuerdo que se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brindan la institución y un 3% totalmente en desacuerdo. En la Sub Dirección de Licencias de Conducir cuando se presenta un problema o reclamo por parte de los usuarios se derivan al responsable para que pueda evaluar su caso y dar poder brindan una información adecuada para completar su trámite, en su mayoría de los reclamos que se presentan es por los procedimientos de levantamiento de sanción se verifica que todo este correcto y se autoriza a la persona de atención al ciudadano para que continúe con el trámite, en caso contrario se informa al usuario el procedimiento administrativo para que pueda levantar la suspensión en las entidades de su competencia.

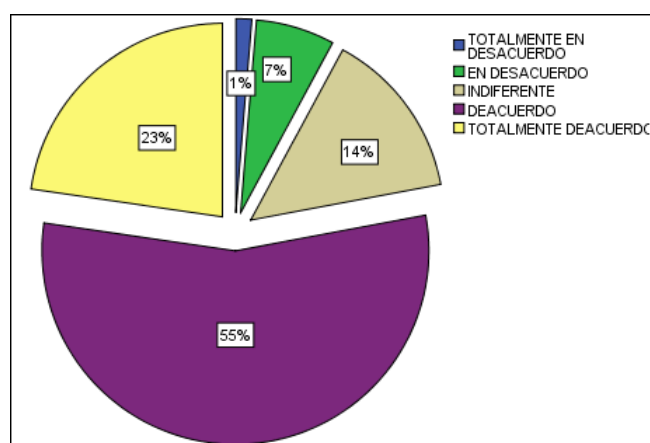
Cuadro N° 12: ¿El liderazgo es promovido en la atención del público usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	1,3	1,3	1,3
	EN DESACUERDO	20	6,6	6,6	7,9
	INDIFERENTE	43	14,1	14,1	22,0
	DEACUERDO	168	55,3	55,3	77,3
	TOTALMENTE DEACUERDO	69	22,7	22,7	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 17: ¿El liderazgo es promovido en la atención del público usuario?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 55 % de los administrados encuestados están de acuerdo que el liderazgo es promovido en la atención al público usuario y un 1% totalmente en desacuerdo. En la Sub Dirección de Licencias de Conducir el encargado del área aparte de supervisar todo el proceso de emisión de Licencias de Conducir, acude de manera inmediata cuando se presenta algún inconveniente en el trámite de un usuario dando el soporte informático sobre el uso del Sistema Nacional de Conductores y temas normativos del Reglamento de Emisión de Licencias de Conducir a los operadores, así mismo se brinda una capacitación acerca de los diversos casos que se presenten en los trámites de licencias de conducir.

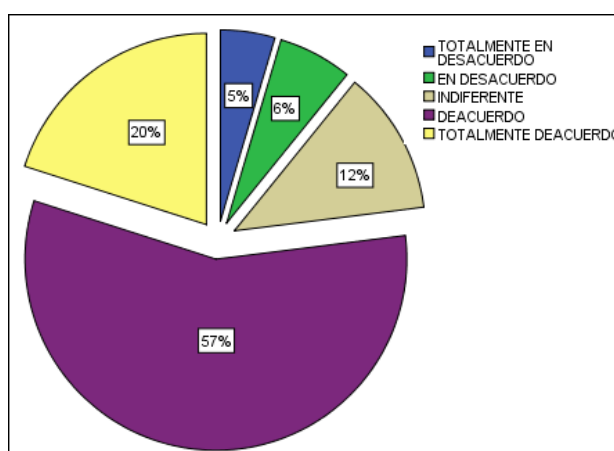
Cuadro N° 13: ¿Se corrigen los errores en los trámites que usted realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	4,6	4,6	4,6
	EN DESACUERDO	19	6,3	6,3	10,9
	INDIFERENTE	37	12,2	12,2	23,0
	DEACUERDO	173	56,9	56,9	79,9
	TOTALMENTE DEACUERDO	61	20,1	20,1	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 18: ¿Se corrigen los errores en los trámites que usted realiza?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 57 % de los administrados encuestados están de acuerdo que se corrigen los errores en los trámites que se realizan y un 5% totalmente en desacuerdo. En la Sub Dirección de Licencias de Conducir tenemos tres áreas claves para la emisión de Licencia de Conducir que son: Atención al Ciudadano, Impresión y Entrega – Control de Calidad de Licencias de Conducir cuando se presente un error en cualquier de estas tres áreas se corrigen de manera inmediata, en su mayoría son errores de registro al Sistema de Conductores o llenado de los formatos de las declaraciones juradas y si el error es por una entidad externa como el Centro Médico o Escuela de Conductores se deriva mediante informe técnico de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa vigente, que en su mayoría son por casos que no se han considerado las restricciones adecuadas.

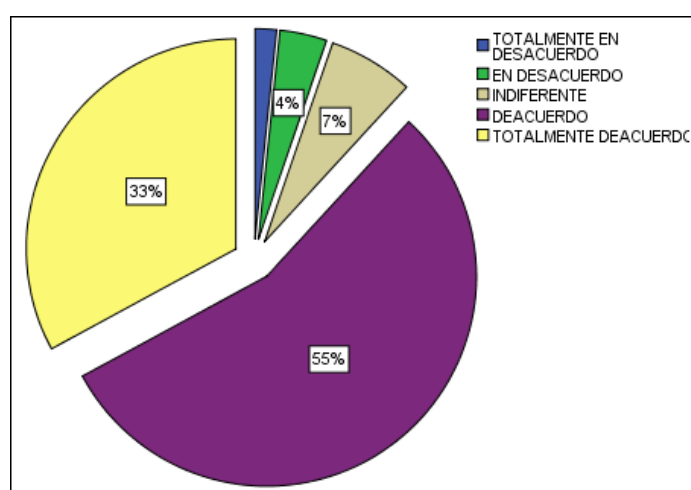
Cuadro N° 14: ¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	1,6	1,6	1,6
	EN DESACUERDO	11	3,6	3,6	5,3
	INDIFERENTE	20	6,6	6,6	11,8
	DEACUERDO	168	55,3	55,3	67,1
	TOTALMENTE DEACUERDO	100	32,9	32,9	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 19: ¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 55 % de los administrados encuestados están de acuerdo que los resultados brindados son óptimos y un 2% totalmente en desacuerdo. Este resultado es debido a que el proceso de Emisión de Licencias de Conducir es estandarizado a nivel nacional por el uso del Sistema Nacional de Conductores que es administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sin embargo todavía se han presentado inconvenientes con los usuarios que presentan papeletas impagas este problema es porque las Municipalidades Provinciales y la Sutran no están llevando de forma adecuada el procedimiento sancionador y no están actualizando el pago de las paletas al tránsito en el Sistema Nacional de Sanciones .

CALIDAD DE SERVICIO

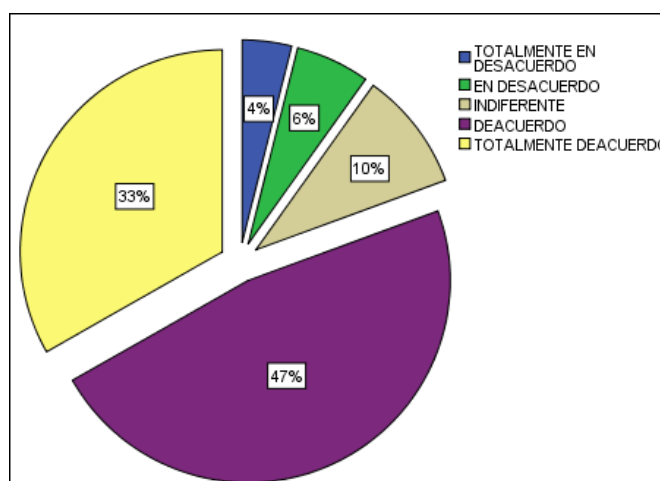
Cuadro N° 15: ¿Las ventanillas de atención al público cuentan con equipos modernos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	3,9	3,9	3,9
	EN DESACUERDO	18	5,9	5,9	9,9
	INDIFERENTE	29	9,5	9,5	19,4
	DEACUERDO	144	47,4	47,4	66,8
	TOTALMENTE DEACUERDO	101	33,2	33,2	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 20: ¿Las ventanillas de atención al público cuentan con equipos modernos?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 47 % de los administrados encuestados están de acuerdo que las ventanillas de atención al público cuentan con un equipo moderno y un 4% totalmente en desacuerdo. Esto debido a que en estos tres últimos años la institución ha invertido en la compra de computadoras de última generación y lectores de código de barra para licencias de conducir y documento nacional de identidad, así mismo se han desarrollado un software que simplifica los trámites de la declaraciones juradas, esto ha permitido mejorar considerablemente la atención de los usuarios en la Sub Dirección de Licencias de Conducir.

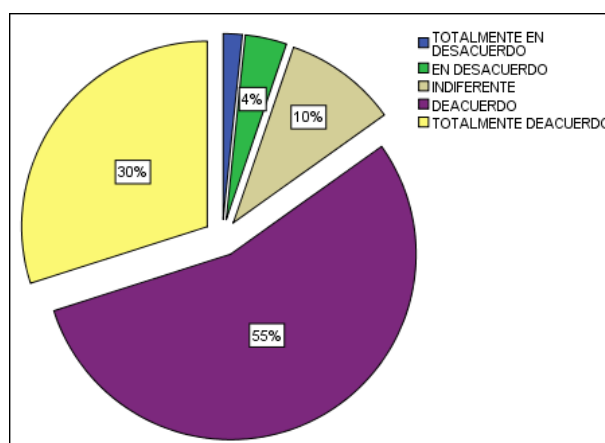
Cuadro N° 16: ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	1,6	1,6	1,6
	EN DESACUERDO	11	3,6	3,6	5,3
	INDIFERENTE	30	9,9	9,9	15,1
	DEACUERDO	167	54,9	54,9	70,1
	TOTALMENTE DEACUERDO	91	29,9	29,9	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 21: ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus trámites?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 55 % de los administrados encuestados están de acuerdo que las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus trámites y un 4% totalmente en desacuerdo. Este resultado debido a que la institución no solo ha invertido en equipos modernos de cómputo de última generación sino también se ha acondicionado una sala de espera con un televisor para que los usuarios esperen a ser atendidos; La sub Dirección de Licencias de Conducir es la única oficina que cuenta con una sala de espera con televisor en la institución, por lo que la institución debería implementar salas de espera para los trámites como son los de Transporte Terrestre.

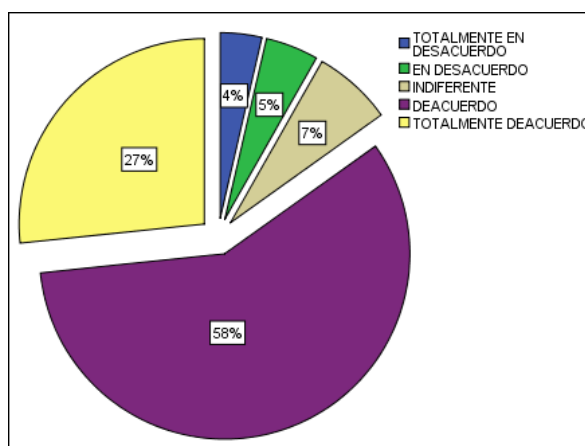
Cuadro N° 17: ¿La atención es oportuna siempre y con rapidez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	3,6	3,6	3,6
	EN DESACUERDO	14	4,6	4,6	8,2
	INDIFERENTE	21	6,9	6,9	15,1
	DEACUERDO	177	58,2	58,2	73,4
	TOTALMENTE DEACUERDO	81	26,6	26,6	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 22: ¿La atención es oportuna siempre y con rapidez?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 58 % de los administrados encuestados están de acuerdo a que la atención es oportuna siempre y con rapidez y un 4% totalmente en desacuerdo. Esto debido a que el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir aprobado con D.S.007-2016-MTC ha determinado que el procedimiento de Emisión de Licencias de Conducir sea un procedimiento automático al cumplimiento de los requisitos que exige la norma; Asimismo el uso del Sistema Nacional de Conductores ha obligado a todos a que sea un proceso homogéneo y también con la adquisición de la impresora de retrotransferencia ha permitido que la entrega de licencia de conducir que se realizaba en días ahora se realice en 30 minutos.

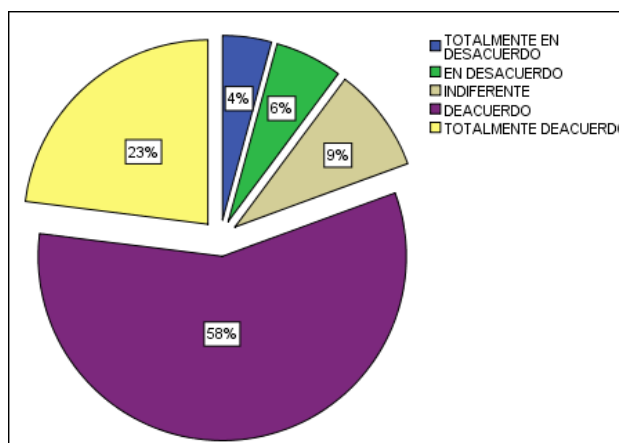
Cuadro N° 18: ¿Al presentarse algún reclamo por cualquier motivo se le ha atendido oportunamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	4,3	4,3	4,3
	EN DESACUERDO	18	5,9	5,9	10,2
	INDIFERENTE	28	9,2	9,2	19,4
	DEACUERDO	175	57,6	57,6	77,0
	TOTALMENTE DEACUERDO	70	23,0	23,0	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 23: ¿Al presentarse algún reclamo por cualquier motivo se le ha atendido oportunamente?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 58 % de los administrados encuestados están de acuerdo a que al presentarse algún reclamo por cualquier motivo se le ha atendido oportunamente y un 4% totalmente en desacuerdo. Desde junio del 2016 la normativa exige que las papeletas de tránsito en estado firme tiene que ser canceladas y actualizadas en el Sistema Nacional de Sanciones y la mayoría de reclamos son por este tema, las Municipalidades Provinciales no están actualizando la información en el sistema y es por eso que se ve interrumpido su trámite de licencia de conducir, cuando se presenta un reclamo los operados de ventanilla explican el procedimiento a los usuarios para que actualicen la información en la Municipalidad Provincial donde fue impuesta la infracción al tránsito.

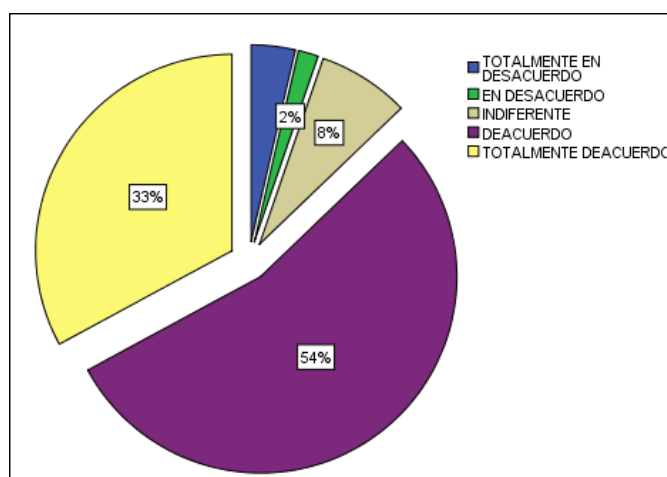
Cuadro N° 19: ¿La atención en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	3,6	3,6	3,6
	EN DESACUERDO	5	1,6	1,6	5,3
	INDIFERENTE	23	7,6	7,6	12,8
	DEACUERDO	165	54,3	54,3	67,1
	TOTALMENTE DEACUERDO	100	32,9	32,9	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 24: ¿La atención en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 54 % de los administrados encuestados están de acuerdo a que la atención en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos y un 2% totalmente en desacuerdo. Existen tres factores que permiten que la atención en las ventanillas se realice de manera inmediata, uno es que la emisión de Licencias de Conducir es un Procedimiento Automático al cumplimiento de los requisitos, el uso del Sistema de Conductores para los trámites de Licencias de Conducir y por último el sistema de impresión de retrotransferencia ha permitido que se puede realizar el trámite en 30 minutos, tiempo que es valorado por los usuarios y está reflejado en la presente encuesta.

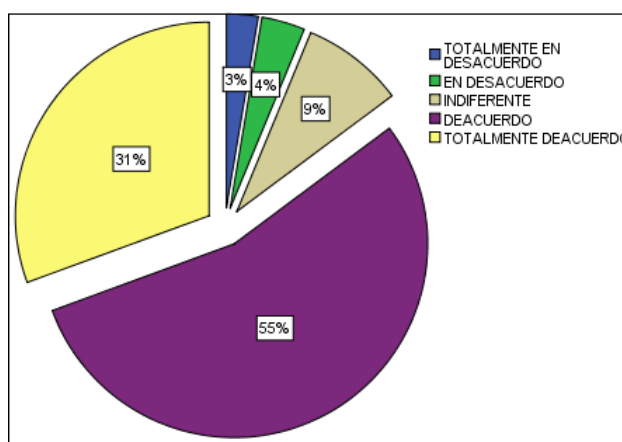
Cuadro N° 20: ¿El servicio es eficaz en el trámite que usted realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	2,6	2,6	2,6
	EN DESACUERDO	11	3,6	3,6	6,3
	INDIFERENTE	26	8,6	8,6	14,8
	DEACUERDO	166	54,6	54,6	69,4
	TOTALMENTE DEACUERDO	93	30,6	30,6	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N°25: ¿El servicio es eficaz en el trámite que usted realiza?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 55 % de los administrados encuestados están de acuerdo a que el servicio es eficaz en el trámite que realiza el usuario y un 3% totalmente en desacuerdo. Este resultado es debido a que de las cinco personas que laboran en la Sub Dirección de Licencias de Conducir, tres son nombrados que tiene más 10 años de experiencia específica en el puesto, esto ha permitido que se cuente con personal capacitado y asegura que los trámites sean eficaces, asimismo como se mencionó en la encuesta anterior de los tres factores para la atención sea rápida, estos factores también ha permitido tener un servicio fiable y ha permitido que los usuarios se encuentren satisfechos es por eso que tenemos un 86% de personas que respondieron que los servicios son eficaces.

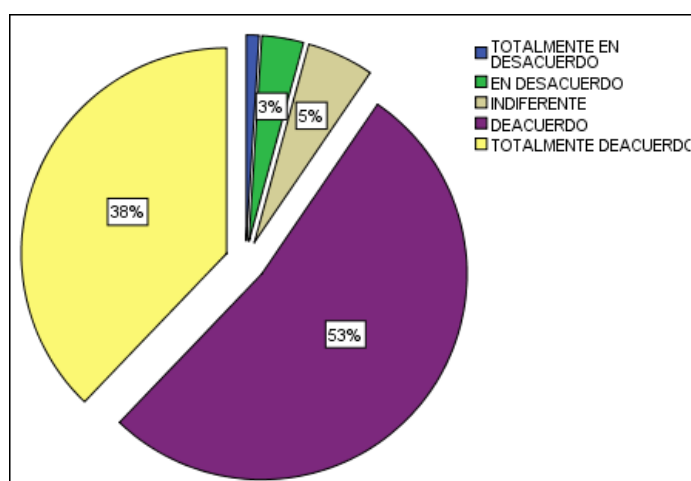
Cuadro N° 21: ¿Los empleados de las ventanillas le inspiran confianza en los trámites que usted realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,0	1,0	1,0
	EN DESACUERDO	10	3,3	3,3	4,3
	INDIFERENTE	16	5,3	5,3	9,5
	DEACUERDO	160	52,6	52,6	62,2
	TOTALMENTE DEACUERDO	115	37,8	37,8	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 26: ¿Los empleados de las ventanillas le inspiran confianza en los trámites que usted realiza?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 53 % de los administrados encuestados están de acuerdo a que los empleados de las ventanillas le inspiran confianza en los trámites que usted realiza y un 1% totalmente en desacuerdo. Este resultado debido a que se ha logrado contar con la mayoría de personal con más de 3 años de experiencia en el puesto y se ha capacitado cada vez que se realiza un cambio en el Reglamento del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, es por eso que el personal tiene conocimientos necesarios para atender un trámite de Licencia de Conducir, asimismo cuando se presente algún inconveniente que le impida realizar su trámite de Licencia de Conducir se le brinda toda la información necesaria.

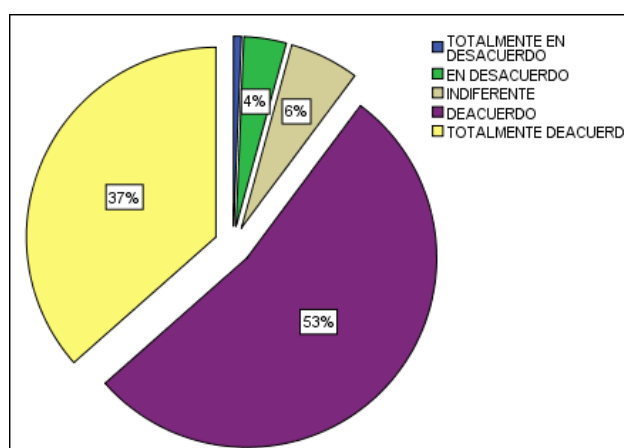
Cuadro N° 22: ¿Los empleados responden todas las preguntas que usted realiza en sus trámites en las ventanillas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,7	,7	,7
	EN DESACUERDO	11	3,6	3,6	4,3
	INDIFERENTE	18	5,9	5,9	10,2
	DEACUERDO	162	53,3	53,3	63,5
	TOTALMENTE DEACUERDO	111	36,5	36,5	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 27: ¿Los empleados responden todas las preguntas que usted realiza en sus trámites en las ventanillas?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 53 % de los administrados encuestados están de acuerdo a que los empleados responden todas las preguntas que usted realiza en sus trámites en las ventanillas y un 1% totalmente en desacuerdo. Como se puede apreciar el gráfico un 90% de los encuestados indican que sus preguntas son respondidas, esto debido a que los empleados están capacitados en el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir y cuando se publica una modificatoria el encargado de la oficina sensibiliza el cambio a los empleados para tener la información actualizada, esto ha permitido contestar en su mayoría todas las preguntas de los usuarios sobre temas relacionados a Licencias de Conducir.

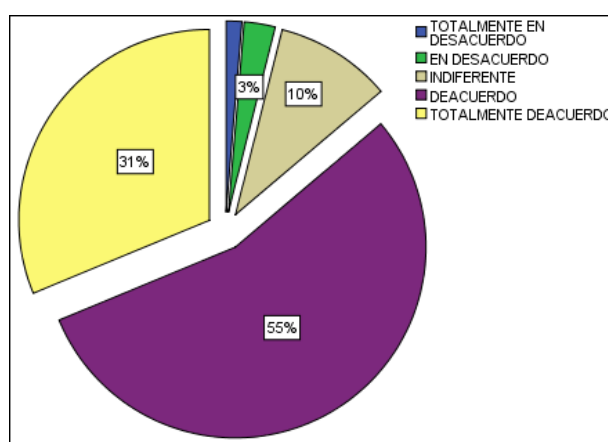
Cuadro N° 23: ¿La atención de los empleados es personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	1,3	1,3	1,3
	EN DESACUERDO	8	2,6	2,6	3,9
	INDIFERENTE	30	9,9	9,9	13,8
	DEACUERDO	167	54,9	54,9	68,8
	TOTALMENTE DEACUERDO	95	31,3	31,3	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 28: ¿La atención de los empleados es personalizada?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 53 % de los administrados encuestados están de acuerdo a que la atención de los empleados es personalizada y un 1% totalmente en desacuerdo. El proceso de emisión de Licencias de Conducir consta de tres etapas, la primera es la solicitud de Licencia de Conducir, la segunda es la impresión de Licencia de Conducir y la tercera es el Control de Calidad y la Entrega de Licencia de Conducir y cada área tiene un personal asignado para que en cada proceso de emisión se atienda de manera personal a cada usuario que realiza su trámite de Licencia de Conducir, lo que faltaría mejorar es un área de atención al ciudadano para que se verifiquen los requisitos para los trámites de Licencias de Conducir, antes de hacer los trámites y se le brinde la información oportuna.

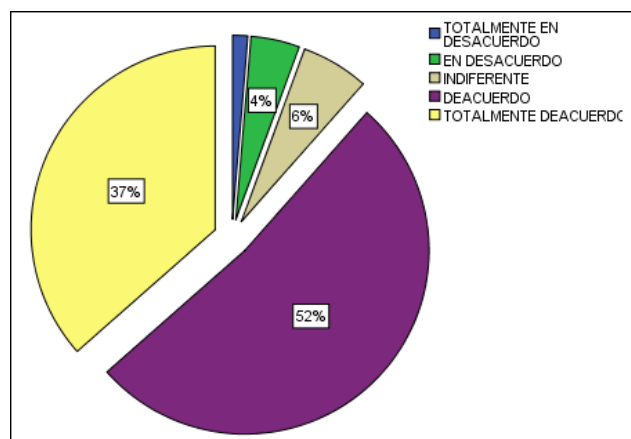
Cuadro N° 24: ¿Los empleados muestran interés en los trámites que usted realiza en las ventanillas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	1,3	1,3	1,3
EN DESACUERDO	13	4,3	4,3	5,6
INDIFERENTE	18	5,9	5,9	11,5
DEACUERDO	158	52,0	52,0	63,5
TOTALMENTE DEACUERDO	111	36,5	36,5	100,0
Total	304	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Grafico N°29: ¿Los empleados muestran interés en los trámites que usted realiza en las ventanillas?



Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Un 52 % de los administrados encuestados están de acuerdo que los empleados muestran interés en los trámites que se realizan en las ventanillas y un 1% totalmente en desacuerdo, 3este resultado es importante porque refleja que los empleados de la Sub Dirección de Licencias de Conducir están predispuestos a realizar una buena atención a los usuarios en los trámites de Licencias de Conducir que se realizan y se sienten satisfecho con el servicio brindado, esto debido a que los trabajadores se encuentran motivados en las funciones que realizan en la institución, lo que está faltando es más capacitación a los empleados.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.

4.2.1 Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre EL Proceso Administrativo y La Calidad de Servicio.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenido del Proceso Administrativo.

y = Puntajes obtenidos de la Calidad de Servicio.

r x.y = Relación de las variables.

N = Número de usuarios.

Cuadro N° 25: Correlación de Pearson.

		VIProdAmd	VDCalServ
VIProdAmd	Correlación de Pearson	1	,742**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	303	303
VDCalServ	Correlación de Pearson	,742**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	303	304

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.742**, el cual manifiesta que hay una relación positiva considerable entre las variables de estudio: Proceso Administrativo y La Calidad de Servicio. De esta forma se acepta la hipótesis general. Que el Proceso Administrativo si se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de la Sub Dirección De Licencias de Conducir 2018.

4.2.1. Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Planeación y la Calidad de Servicio.

Cuadro N° 26: Correlación de Pearson.

		Dim1Plan	VDCalServ
Dim1Plan	Correlación de Pearson	1	,404 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	304	304
VDCalServ	Correlación de Pearson	,404 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	304	304

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.404**, el cual manifiesta que hay una relación positiva media entre las variables de estudio: Planeación y La Calidad de Servicio. De esta forma se acepta la hipótesis específica y se concluye que la planeación se relaciona favorablemente con la Calidad de Servicio de la Sub Dirección De Licencias de Conducir 2018.

HE2: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Organización y la Calidad de Servicio.

Cuadro N° 27: Correlación de Pearson.

		Dim2Org	VDCalServ
Dim2Org	Correlación de Pearson	1	,538 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	304	304
VDCalServ	Correlación de Pearson	,538 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	304	304

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.538**, el cual manifiesta que hay una relación positiva considerable entre las variables de estudio: Organización y Calidad de Servicio. De esta forma se acepta la hipótesis específica y se concluye que la Organización se relaciona favorablemente con la Calidad de Servicio de la Sub Dirección De Licencias de Conducir 2018.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Integración y La Calidad de Servicio.

Cuadro N° 28: Correlación de Pearson.

		Dim3Inte	VDCalServ
Dim3Inte	Correlación de Pearson	1	,653 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	303	303
VDCalServ	Correlación de Pearson	,653 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	303	304

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.653**, el cual manifiesta que hay una relación positiva considerable entre las variables de estudio: Integración y Calidad de Servicio. De esta forma se acepta la hipótesis específica y se concluye que la Integración se relaciona favorablemente con la Calidad de Servicio de la Sub Dirección De Licencias de Conducir 2018.

HE₄: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Dirección y La Calidad de Servicio.

Cuadro N° 29: Correlación de Pearson.

		Dim4Dir	VDCalServ
Dim4Dir	Correlación de Pearson	1	,653 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	304	304
VDCalServ	Correlación de Pearson	,653 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	304	304

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.653**, el cual manifiesta que hay una relación positiva considerable entre las variables de estudio: Dirección y Calidad de Servicio. De esta forma se acepta la hipótesis específica y se concluye que la Dirección se relaciona favorablemente con la Calidad de Servicio de la Sub Dirección De Licencias de Conducir 2018.

HE₅: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Control y La Calidad de Servicio.

Cuadro N° 30: Correlación de Pearson.

		Dim5Cont	VDCalServ
Dim5Cont	Correlación de Pearson	1	,621 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	304	304
VDCalServ	Correlación de Pearson	,621 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	304	304

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de 0.621, el cual manifiesta que hay una relación positiva considerable entre las variables de estudio: Control y Calidad de Servicio. De esta forma se acepta la hipótesis específica y se concluye que el Control se relaciona favorablemente con la Calidad de Servicio de la Sub Dirección De Licencias de Conducir 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados

- Con relación al objetivo general: Establecer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, luego de ser sometido a la prueba de Pearson se obtuvo siguiente valor 0.742, que es mayor a 0.5, el nivel de correlación positiva considerable, Este resultado guardan relación con los obtenidos por Peña (2017) en su tesis de Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la municipalidad de San Marcos Huari Ancash, quien determino que existe una correlación alta de 0.805 entre las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio, por lo que se puede afirmar que si se mejora el Proceso Administrativo orientado a los servicios de los ciudadanos será mejor la satisfacción de los mismos. De la misma manera esta afinación se basa en lo planteado por Alvarado y Cevallos (2017) donde afirma que el contar con un modelo de gestión administrativa, es adecuado para el crecimiento de una institución.

Igualmente se corrobora lo planteado por Amanqui (2017), donde concluye que si la gestión administrativa es regular entonces la calidad de servicio será regular en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani.

Así mismo, se coincide con Céspedes (2016), lo planteado en su tesis donde concluye que se contrasto la hipótesis de manera descriptiva determinando que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio.

- Con relación al primer objetivo específico: Identificar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de Servicio, luego de ser sometido a la prueba de Pearson se obtuvo el siguiente valor 0.404, que es menor a 0.5, el nivel de correlación es positiva media, entonces se acepta la hipótesis específica (HE1), Este resultado guardan relación con los obtenidos por Peña (2017) en su tesis de Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la municipalidad de San Marcos

Huari Ancash, quien determino que existe una correlación alta de Rho Spearman = 0.802 $p=0,000$ ($p<0,05$) entre la Planeación y la Calidad de Servicio. De la misma manera coincide lo planteado por Alvaro y Cevallos (2017) en su tesis, mediante cual demuestra que la Planificación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio.

- Con relación al segundo objetivo específico: Identificar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de Servicio, luego de ser sometido a la prueba de Pearson se obtuvo el siguiente valor 0.538, que es mayor a 0.5, el nivel de correlación positiva considerable, entonces se acepta la hipótesis específica (HE2), Este resultado guardan relación con los obtenidos por Peña (2017) en su tesis de Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la municipalidad de San Marcos Huari Ancash, quien determino que existe una correlación alta de Rho Spearman = 0.773 $p=0,000$ ($p<0,05$) entre la Organización y la Calidad de Servicio, De la misma manera coincide lo planteado por Alvaro y Cevallos (2017) en su tesis, mediante cual demuestra que la Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio.
- Con relación al tercer objetivo específico: Identificar la relación que existe entre la Integración y la Calidad de Servicio, luego de ser sometido a la prueba de Pearson se obtuvo el siguiente valor 0.653, que es mayor a 0.5, el nivel de correlación positiva considerable, entonces se acepta la hipótesis específica (HE3), Este resultado guardan relación con los obtenidos por Peña (2017) en su tesis de Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la municipalidad de San Marcos Huari Ancash, quien determino que existe una correlación alta de Rho Spearman = 0.812 $p=0,000$ ($p<0,05$) entre la Integración y la Calidad de Servicio, por lo que se puede afirmar que una buena Integración en la institución permite mejorar la calidad de los servicios de la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco - 2018.
- Con relación al cuarto objetivo específico: Identificar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de Servicio, luego de ser sometido

a la prueba de Pearson se obtuvo el siguiente valor 0.653, que es mayor a 0.5, el nivel de correlación positiva considerable, entonces se acepta la hipótesis específica (HE4), Este resultado guardan relación con los obtenidos por Peña (2017) en su tesis de Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la municipalidad de San Marcos Huari Ancash, quien determino que existe una correlación alta de Rho Spearman = 0.815 $p=0,000$ ($p<0,05$) entre la Dirección y la Calidad de Servicio. Igualmente se corrobora lo planteado por Céspedes (2016) donde determino que hay un alto porcentaje de personas que manifestaron que si hay una persona encargada de monitorear sus actividades, eso permite tener una visión clara de los objetivos.

- Con relación al quinto objetivo específico: Identificar la relación que existe entre el Control y la Calidad de Servicio, luego de ser sometido a la prueba de Pearson se obtuvo el siguiente valor 0.621, que es mayor a 0.5, el nivel de correlación positiva considerable, entonces se acepta la hipótesis específica (HE5), Este resultado guardan relación con los obtenidos por Peña (2017) en su tesis de Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la municipalidad de San Marcos Huari Ancash, quien determino que existe una correlación alta de Rho Spearman = 0.801 $p=0,000$ ($p<0,05$) entre el control y la Calidad de Servicio, De la misma manera coincide lo planteado por Alvaro y Cevallos (2017) en su tesis, mediante cual demuestra que el Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio.

CONCLUSIONES

- Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.742 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis de la investigación. De las encuestas realizadas a los usuarios en la Sub Dirección de Licencias de Conducir se puede concluir que los usuarios valoran los resultados obtenidos por sus trámites y el tiempo en que han sido atendidos, también se comprobó este resultado se debe a la inversión en tecnología que realizó la institución, como la compra de una impresora con sistema de retrotransferencia, la compra de equipos de cómputo de última generación y uso de los sistema de información que es proporcionado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así mismo con esto logró reducir considerablemente el tiempo de atención a los usuarios logrando resultados favorables para los usuarios que vienen a realizar sus trámites, lo que estaría pendiente es la implementación del área de atención al ciudadano para mejorar la información que se brinda a los usuarios sobre requisitos para los trámites de licencia de conducir e información sobre las infracciones al tránsito que podrían interrumpir el trámite de su Licencia de Conducir.
- Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva media entre la Planeación y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.404 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE1). Por los que se puede afirmar que teniendo bien establecidos los planes e identificado las estrategias esto ayuda a mejorar considerablemente la calidad de los servicios. Asimismo de acuerdo a lo encuestado y tabulado en el cuadro N° 06 y gráfico N°11 en el que el 85% los usuarios han obtenido resultados favorables en sus trámites de Licencias de Conducir, pero falta por mejora, porque todavía hay un 15% de personas que no pueden concluir sus trámites muchas veces porque no está actualizada

el estado de su pago de las sanciones impuestas por las Municipalidades Provinciales de Huánuco.

- Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre la Organización y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.538 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE2). Asimismo de acuerdo a lo encuestado y tabulado en el cuadro N° 08 y gráfico N°13 en el que los usuarios manifiestan en un 88% que los servidores públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones, este valor indica que la buena asignación de puestos en una organización con las personas adecuadas es importante para mejorar la calidad de los servicios así quedó demostrado en la presente investigación. Así mismo el estado está en proceso de modernización por lo que se debe actualizar los documentos de gestión de la institución para que se ajuste a la normativa vigente.
- Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre la Integración y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.653 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE3) de la investigación. Asimismo de acuerdo a lo encuestado y tabulado en el cuadro N°10 y gráfico N°15 en el que los usuarios manifiestan en un 86% que la institución cuenta con una adecuada tecnología para la atención de los usuarios, este valor indica que la inversión en tecnología mejora los procesos en la organización y garantiza la calidad de servicio, así quedó demostrado en la presente investigación.
- Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre la Dirección y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.653 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE4) de la investigación. Asimismo de acuerdo a lo encuestado y tabulado en el cuadro N°12 y gráfico N°17 en el que los usuarios manifiestan en un 78% que el

liderazgo es promovido en la atención al público usuario, este valor indica que la conducción y facilitar las actividades de los empleados produce buena calidad de servicio, así quedó demostrado en la presente investigación.

- Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el Control y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.621 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE5) de la investigación. Asimismo de acuerdo a lo encuestado y tabulado en el cuadro N°13 y gráfico N°18 en el que los usuarios manifiestan en un 77% que se corrigen los errores en los trámites que se realizan, este valor indica que el control en las actividades y la corrección de errores en los trámites garantiza la calidad de servicio, así quedó demostrado en la presente investigación. Así mismo lo que estaría pendiente es la implementación de la verificación posterior de los trámites realizados, para detectar desviaciones o errores en los trámites y corregir de acuerdo a las recomendaciones del informe de diagnóstico.

RECOMENDACIONES

Se sugieren lo siguiente:

- Se recomienda concientizar a todos los funcionarios sobre temas de proceso administrativo en todas sus etapas como son la planeación, organización, integración, dirección y control, para garantizar una buena calidad de servicio en la institución, con la creación de políticas y valores para la atención de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco. Así mismo se recomienda la implementación del área de atención al ciudadano que permitirá mejorar más la calidad de los servicios porque se brinda atención oportuna referente a las infracciones al tránsito y requisitos que tiene que cumplir los usuarios de la Sub Dirección de Licencias de Conducir.
- Se recomienda hacer un diagnóstico a través del análisis FODA de cada área de trabajo para identificar nuestras fortalezas y debilidades con respecto a la calidad de servicio y así generar estrategias para mejorar la atención en los usuarios que realizan un trámite de licencia de conducir en la Sub Dirección de Licencias de Conducir, así mismo se recomienda tener reuniones de coordinación con las Municipalidad Provinciales de Huánuco con el fin de plantear mecanismos de acuerdo a las competencias para mejorar la actualización de la información en Sistema Nacional de Sanciones de las infracciones al tránsito y así lograr mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de Licencias de Conducir.
- Se sugiere realizar talleres y capacitación sobre la administración por procesos, para realizar el diagnóstico de los procesos y mejorar procesos obsoletos que no benefician a los ciudadanos, así mismo realizar talleres sobre la simplificación administrativa a todo el personal que se encuentre dentro los procesos a de atención al público para asegurar una buena calidad de servicio. Y también la actualización de los documentos de gestión de gestión de la institución como el Manual de Operación y Funciones (MOF) y el Reglamento de Operación y

Funciones (ROF), estos documentos deben de estar de acuerdo a la normativa vigente y orientada a la calidad de atención de los ciudadanos.

- En la actualidad con respecto a la tecnología si no se actualizada cada 03 años se considera obsoleta por el cambiante rápido desarrollo de software a nivel mundial es por eso que se sugiere realizar un inventario de todos los equipos tecnológicos para identificar equipos obsoletos y poder reemplazarlos por nuevos equipos sobre todo en las ventanillas u oficinas que se da atención al público y así también como nueva adquisición de tecnología para la atención de los usuarios como la implementación de un sistema de colas que permitirá que se atienda de una manera ordenada y por consecuencia garantizar que la atención sea en un tiempo adecuado; Y también asegurar que la elaboración de los términos referencia para la contratación de personal sea acuerdo a los puestos de trabajo establecido en la etapa de organización del proceso administrativo.
- Se dice que el futuro de cada institución es el personal, desarrollando su talento en cada puesto de trabajo y ahí juega un papel importante el líder por lo que se recomienda realizar capacitaciones y talleres de Liderazgo de manera continua a todo el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco para ayudar a los empleados a realizar mejor sus actividades, mejorar la comunicación y por consiguiente mejorar la calidad los servicios en la institución.
- Se sugiere la implementación de la comisión de control posterior, que estará conformada por trabajadores de transportes, y se encargaran de verificar los tramites de licencia de conducir para la verificación y validación del 10% de los todos los expedientes tramitados en la Sub Dirección de Licencias de Conducir, con el fin de encontrar deficiencias o errores en los trámites de licencias de conducir y recomendar para implementar acciones para corregir los errores y aplicar el feedback

para mejorar todo el proceso administrativo y por consecuencia la calidad de servicio como quedo demostrada en la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, E. y Cevallos, G. (2017). “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014”. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.

Amanqui A. (2017). “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani – Cusco 2017”. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.

Amaru (2009). Fundamentos de Administración, Teoría general y proceso administrativo. 1° Ed. México, Pearson Educación México S.A.

Avila, H. (2011). Influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud del Callao. Universidad Nacional del Callao.

Benavides, J. (2004). Planeación en Administración. Recuperado de: biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Planeaci%F3n.pdf.

Boza R. & Solano E. (2017).”Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital nacional de Niños Dr. Calos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”.

Céspedes, J. (2016). “Proceso Administrativo y Calidad de Servicio de la Empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco - 2015”. Tesis de Grado, Universidad de Huánuco.

CIBERTEC (2007). Servicio al cliente. Lima Perú, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC.

Contraloría de Servicios de Costa Rica (2009). Manual de Atención y Servicio al Usuario. Ministerio de Cultura y Juventud.

Dávila M., Coronado J., Cerecer B. (2012). Artículo: Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica Contaduría y Administración.

Decreto supremo N° 007-2016-MTC. “Reglamento Nacional del sistema de emisión de Licencias de Conducir”. Lima Perú.

Decreto supremo N° 016-2009-MTC. “Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito”. Lima Perú.

Devoto, R (2012). Apunte Docente: La Calidad de Servicio percibida en el Sector Público Serie de Apuntes Docentes. Chile: (s.e.)

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Colombia: INNOVAR.

Flores S. (2015). “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013”. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Metodología de la Investigación”. México, McGraw-Hill Interamerica Editores S.A.

Hitt, Black y Porter (2006). Adminsitación. 9° Ed. México, Pearson Educación México S.A.

Instituto Tecnológico de sonora (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente. México, Instituto Tecnológico de sonora.

Koontz y Weihrich (2007). Elementos de administración, un enfoque internacional. 1° ed. México, McGraw-Hill Interamerica Editores S.A.

Koontz, H. y Weihrich, H. (1996). Administración, Una Perspectiva Global. (10. ed). México: Mc Graw Hill.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Adminstración, Una Perspectiva Global y Empresarial. (14°. Ed). México: Mc Graw Hill.

Larrea Pedro (1991). Calidad de servicio del marketing a la estrategia. España: Editorial Díaz de Santos S.A.

Ley 27444. “Ley de procedimiento administrativo General”. Lima Perú.

Munch, L (2014). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. 2° Ed. México, Pearson Educación México S.A.

Ochoa A. (2015). "La calidad en el servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la Unheval Huánuco 2014". Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco.

Peña M. (2018). "Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marco, Huari Ancash". Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.

Robbins, S. y Coulter, M. (1996). Adminsitración, (5° ed). México: Prentice-Hall.

Romero M. (2017). "Desarrollo de competencias laborables y la calidad de servicio administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017". Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco.

Sandoval, P. (2002). La Calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas. Universidad Tecnológica de la Mixteca. México.

Stoner, J. y Freeman R. (1995). Administración, (5° ed). México: Prentice-Hall.

Tamara R. (2015). "Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Maná Periodo 2013". Tesis de Grado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Velandia, J. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud. ISSN 1657-7027. Rev. Gerencia.Política. Salud vol.6 no.13.

Velásquez, D. (2011). Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle. http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/documentos/mayo-07de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-usuarios-Dic-2011.pdf

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Calidad total en la gestión de servicios. España: Editorial Díaz de Santos S.A.

PAGINAS WEB UTILIZADAS

Bustos (2003). http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_1.pdf. Visto el 10 de octubre 2018.

Escala de Likert. <https://es.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>. Visto el 15 de octubre 2018.

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco. <http://drtchco.gob.pe/>. Visto el 15 de octubre.

Escala de Likert. <https://es.slideshare.net/marcosromangonzalez/tcnicas-e-instrumentos-tema-7-las-escalas>

ANEXOS

ASPECTOS ADMINISTRATIVO

Para poder obtener el presente trabajo de investigación se ha plasmado un cronograma de actividades como se muestra.

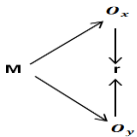
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

[illegible]

Costo del Trabajo de Investigación

Unidad	Cantidad	Artículo	Precio Unitario	Precio Total
Millar	3	Papel Bond A4	11	33.00
Pomos	2	Tinta de impresora	7.5	15.00
Paquete	1	Fólder	6.0	6.00
Kit	1	Útiles de oficina	15.0	15.0
Unidad	150	Copias	0.10	15.0
Libro	4	Adquisiciones Bibliográficas	35.0	140.0
Horas	50	Búsqueda bibliográfica Virtual	1.00	50.0
Unidad	2	Viáticos	15.0	30.0
Unidad	20	Movilidad	1.0	20.0
Unidad	4	Cds	1.0	4.0
Unidad	1	USB	25.0	25.0
		Sub Total		353.00
		Imprevistos		30.0
Unidad	2	Derecho de Sustentación	800.0	1600.0
Unidad	2	Derechos de Inscripción del Proyecto	30.0	60.0
Total				2,043.00

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Dimensiones</p> <p>Planeación Organización Integración Dirección Control</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño:</p>  <p>Población y Muestra</p> <p>Población: la población está comprendida por el promedio mensual de 1,450 usuarios, según el último reporte respecto a los trámites de licencias de conducir realizados del año 2018 en la Sub Dirección de Licencias de Conducir</p> <p>Muestra: La población de la presente investigación ha sido considerada de 1,450 postulantes, de las cuales consideramos una muestra de 304 postulantes de acuerdo a la formula.</p> <p>Técnica e Instrumento</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problema Específico</p> <p>¿De que manera se relaciona la Planeación y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	
<p>¿De que manera se relaciona la Organización y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019?</p>	<p>Analizar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019</p>	<p>Existe una relación significativa entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019.</p>		
<p>¿De que manera se relaciona la Integración y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019?</p>	<p>Analizar la relación que existe entre la Integración y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019</p>	<p>Existe una relación significativa entre la Integración y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019.</p>		
<p>¿De que manera se relaciona la Dirección y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019</p>	<p>Existe una relación significativa entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019.</p>		
<p>¿De que manera se relaciona el Control y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019?</p>	<p>Conocer la relación que existe entre el Control y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019</p>	<p>Existe una relación significativa entre el Control y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019.</p>		

ANEXO N° 4: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANUCO
MAESTRIA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN EN GESTION PÚBLICA

Encuesta dirigida a usuarios de Sub Dirección de Licencia de conducir de Huánuco.

Objetivo: Establecer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, deben de contestar las preguntas según la escala:

TOTALMENTE EN DESACUERDO TD = 1
EN DESACUERDO ED = 2
INDIFERENTE I = 3
DE ACUERDO DA = 4
TOTALMENTE DE ACUERDO TA = 5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		TD	ED	I	DA	TA
		1	2	3	4	5
1	El personal de la institución cumple con los servicios solicitados					
2	Al realizar algún trámite en la Institución. ¿Usted ha obtenido resultados esperados?					
3	El personal de la Institución está organizado de acuerdo a los puestos de trabajo					
4	Los servidores públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones					
5	La institución cuenta con personal necesario para que se brinde una buena atención a los usuarios					
6	Esta institución cuenta con una adecuada tecnología para la atención de los usuarios					
7	Se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución					
8	El liderazgo es promovido en la atención del público usuario					
9	Se corrigen los errores en los tramites que usted realiza					
10	Los resultados del servicio brindado son óptimos					
11	¿Las ventanillas de atención al público cuentan con equipos modernos?					
12	¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus trámites?					
13	¿La atención es oportuna siempre y con rapidez?					
14	¿Al presentarse algún reclamo por cualquier motivo se le ha atendido oportunamente?					
15	¿La atención en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos?					
16	¿El servicio es eficaz en el trámite que usted realiza?					
17	¿Los empleados de las ventanillas le inspiran confianza en los trámites que usted realiza?					
18	¿Los empleados responden todas las preguntas que usted realiza en sus trámites en las ventanillas?					
19	¿La atención de los empleados es personalizada?					
20	¿Los empleados muestran interés en los trámites que usted realiza en las ventanillas?					

GALERIA DE FOTOS

